

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ .

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอรอแจะ เขต.๘

- 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
  - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
    - 1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          | ไม่มีระบบ 115kV                                            | -                                     | -                                                | -                               | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอร่องแงะ เขต ๘

## 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอระแงะ เขต ๓๖

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2   | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |                |                                                                                           |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | ระแงะ<br>NWA04 | บ้านบาโงแยะ, PEA 35-002669, 30 kVA ระยะห่างจากหม้อแปลง 300 ม.                             | 31 ม.ค. 65<br>19.00 น.                | 215.5                                             | /                           |               |
| 2        | ระแงะ<br>NWA07 | บ้านสินทองพัฒนา, PEA 57-004113, 30 kVA<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 50 ม.                       | 31 ม.ค. 65<br>19.00 น.                | 225                                               | /                           |               |
|          |                |                                                                                           |                                       |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอระแงะ เขต ๓๖

- 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
  - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
    - 1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2   | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |                |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | ระแงะ<br>NWA07 | บ้านโตะเปาะมะ2 (ใกล้บ้านจัดสรร)<br>PEA 40-023269 50 kVA                               | 30 ม.ค.65<br>18.40 น.                 | 383.20                                            | /                           |               |
| 2        | ระแงะ<br>NWA04 | บ้านไทยตรงข้ามหมวดการทาง<br>PEA 39-004661 100 kVA                                     | 31 ม.ค.65<br>19.00 น.                 | 385.00                                            | /                           |               |
|          |                |                                                                                       |                                       |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอรณังะ โทร 15603

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |                                                                                              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครึ่ง)                                                 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | .....% | .....% | .....%   |                                                                                              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | .....% | .....% | .....%   |                                                                                              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                           | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | .....% | .....% | .....%   |                                                                                              |
| <b>2.3.2</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                       | 100%            | 100%           | .....% | .....% | .....%   |                                                                                              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                          | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | .....% | .....% | .....%   |                                                                                              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                   | 100%            | 100%           | .....% | .....% | .....%   |                                                                                              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                | ไม่น้อยกว่า 90% | -              | -      | -      | -        | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต<br>ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.<br>ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ. |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอระแงะ ไทร 15603

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                         | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 100%     | 95%            | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | 23             | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | 1              | .....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอระแงะ ไทร 15603

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการงาน                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |                                                                                                                         |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                       |          |                |        |        |          |                                                                                                                         |
| - เขตเมือง                                                                                | 100%     | -              | -      | -      | -        | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง                                       |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -              | -      | -      | -        |                                                                                                                         |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | -              | -      | -      | -        |                                                                                                                         |
| - นอกเขตเมือง                                                                             | 100%     |                |        |        |          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง                                      |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -              | -      | -      | -        |                                                                                                                         |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | -              | -      | -      | -        |                                                                                                                         |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                           |          |                |        |        |          |                                                                                                                         |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                              | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |                                                                                                                         |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 0              | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                         |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0              | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                         |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,500 เควีเอ                     | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |                                                                                                                         |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 0              | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                         |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0              | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                         |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                         |          |                |        |        |          |                                                                                                                         |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                            | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |                                                                                                                         |
| ภายใน 30 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 0              | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                         |
| เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0              | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                         |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                    | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |                                                                                                                         |
| ภายใน 20 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 0              | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                         |
| เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0              | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                         |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |                                                                                                                         |
| - พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                       |          | 0              | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                         |
| - พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        |          | 0              | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                         |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |                                                                                                                         |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า                                                               |          |                |        |        |          |                                                                                                                         |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0              | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                         |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า                                                               |          |                |        |        |          |                                                                                                                         |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | 0              | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                         |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                             | 95%      |                |        |        |          | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ไฟฟ้า |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                          |          |                |        |        |          |                                                                                                                         |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                         |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                         |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอระแงะ ไทร 15603

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |        |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 1              | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | .....  | .....  | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 15             | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                  | 85%      | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | 0              | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | .....  | .....  | .....    |              |