

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...สิงหาคม...๒๕๖๖....

### ๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

#### ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

##### ๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>๑๐๙.๒-๑๒๐.๗ เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| -        | ไม่มีผู้ใช้ไฟระบบ ๑๑๕ kV                                   | -                                     | -                                                | -                               | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...สิงหาคม...๒๕๖๖....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) )               | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                                       |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>๓๑.๓-๓๔.๗ เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | ระนอง ๒    | ๑๐   | DCC_บ้านหินช้างจุด๑<br>ระยะห่างจากสถานีประมาณ ๑๗ กม.<br>หมายเลขหม้อแปลง PEA ๖๕-๐๐๖๙๖๗<br>ขนาด ๑๐๐ kVA | ๒๙ ส.ค. ๖๖<br>๑๘:๓๐                   | ๓๓.๕                               | ๒๒๖                                 | ๓                          |                                              | √                                 | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...สิงหาคม...๒๕๖๖....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) )                         | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                                                 |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>๒๐.๙-๒๓.๑ เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | ชุมพร ๑    | ๒    | DCC_ศิริรักษ์พีชผล หุ่นมะพร้าว<br>ระยะห่างจากสถานีประมาณ ๖๐ กม.<br>หมายเลขหม้อแปลง PEA ๖๒-๑๐๑๕๑๖<br>ขนาด ๕๐ kVA | ๒๕ ส.ค. ๖๖<br><br>๑๗:๐๐               | ๒๒.๓                               | ๒๒๕                                 | ๓                          |                                              | √                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๖  
การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...สิงหาคม...๒๕๖๖....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟผ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                          | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                                |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๐-๒๔๐ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | ระนอง ๒      | DCC_บ้านหินช้างจุด๑<br>ระยะห่างจากสถานีประมาณ ๑๗ กม.<br>หมายเลขหม้อแปลง PEA ๖๕-๐๐๖๙๖๗<br>ขนาด ๑๐๐ kVA          | ๒๙ ส.ค. ๖๖<br>๑๘:๓๐                   | ๒๒๖                                               | √                           |               |
| ๒        | ชุมพร ๑      | DCC_ศิริรักษ์พืชผลทุ่งมะพร้าว<br>ระยะห่างจากสถานีประมาณ ๖๐ กม.<br>หมายเลขหม้อแปลง PEA ๖๒-๑๐๑๕๑๖<br>ขนาด ๕๐ kVA | ๒๕ ส.ค. ๖๖<br>๑๗:๐๐                   | ๒๒๔                                               | √                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...สิงหาคม...๒๕๖๖....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                          | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                                |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๓๔๒-๔๑๘ โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟจ.รณ       | DCC_บ้านหินช้างจุด๑<br>ระยะห่างจากสถานีประมาณ ๑๗ กม.<br>หมายเลขหม้อแปลง PEA ๖๕-๐๐๖๙๖๗<br>ขนาด ๑๐๐ kVA          | ๒๙ ส.ค. ๖๖<br>๑๘:๓๐                   | ๓๘๔                                               | √                           |               |
| ๒        | ชุมพร ๑      | DCC_ศิริรักษ์พืชผลทุ่งมะพร้าว<br>ระยะห่างจากสถานีประมาณ ๖๐ กม.<br>หมายเลขหม้อแปลง PEA ๖๒-๑๐๑๕๑๖<br>ขนาด ๕๐ kVA | ๒๕ ส.ค. ๖๖<br>๑๗:๐๐                   | ๓๘๒                                               | √                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...สิงหาคม...๒๕๖๖....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย.    | ไตรมาส ๓ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (ผปบ)<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                 | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | #VALUE! |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                |                 | ๒๙             | ๒๔   | -       | ๒๙       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                |                 | ๐              | ๐    | -       | ๐        |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) (ผปบ)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | #VALUE! | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                |                 | ๐              | ๐    | -       | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                |                 | ๐              | ๐    | -       | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                |                 | ๐              | ๐    | -       | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...สิงหาคม...๒๕๖๖....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                      |                 | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.    | ไตรมาส ๓ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง (ผบป)                |                 |                |        |         |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | #VALUE! | ๑๐๐%     |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |        |         |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ๓๕,๗๐๖         | ๓๕,๗๒๓ | -       | ๗๑,๔๒๙   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | ๓๕,๗๒๘         | ๓๕,๗๓๘ | -       | ๗๑,๔๖๖   |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | #VALUE! | ๑๐๐%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ๓๗,๖๓๖         | ๓๗,๕๘๔ | -       | ๗๕,๒๒๐   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | ๓๗,๖๖๑         | ๓๗,๖๐๒ | -       | ๗๕,๒๖๓   |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             |                 |                |        |         |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ (ผบป)                           | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | #VALUE! | ๑๐๐%     |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | ๗๓,๓๔๒         | ๗๓,๓๐๗ | -       | ๑๔๖,๖๔๙  |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | ๗๓,๓๘๙         | ๗๓,๓๔๐ | -       | ๑๔๖,๗๒๙  |              |
|                                                      |                 |                |        |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...สิงหาคม...๒๕๖๖....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                    |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย.    | ไตรมาส ๓ |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ (ผบค)<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๕๐%  | #VALUE! | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                    |                 | ๑๕             | ๗    | -       | ๒๒       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                    |                 | ๐              | ๗    | -       | ๗        |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ (ผบค)<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที                           | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | #VALUE! | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                    |                 | ๐              | ๐    | -       | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                    |                 | ๐              | ๐    | -       | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                    |                 |                |      |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...สิงหาคม...๒๕๖๖....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย.    | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า (ผปบ)<br>๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>การแจ้งดับไฟ<br><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br><br>การปฏิบัติงาน<br><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br><br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | #VALUE! | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          | ๑๗             | ๑๕   | -       | ๓๒       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          | ๐              | ๐    | -       | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | #VALUE! | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          | ๑๗             | ๑๕   | -       | ๓๒       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          | ๐              | ๐    | -       | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |                |      |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...สิงหาคม...๒๕๖๖....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย.    | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | #VALUE! |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ๒๔             | ๒๓   | -       | ๔๗       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ๐              | ๐    | -       | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...สิงหาคม...๒๕๖๖....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย.    | ไตรมาส ๓ |              |
| <b>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว (ผมต)</b><br><b>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</b><br><b>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน</b><br><b>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</b><br><b>- เขตเมือง</b><br><b>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</b><br><b>- นอกเขตเมือง</b><br><b>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</b> |          |                |      |         |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | #VALUE! | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | ๒๓             | ๓๓   | -       | ๕๖       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | ๐              | ๐    | -       | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | #VALUE! | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | ๙              | ๑๐   | -       | ๑๙       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | ๐              | ๐    | -       | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          |                |      |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...สิงหาคม...๒๕๖๖....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|---------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย.    | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |      |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | #VALUE! | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๗              | ๔    | -       | ๑๑       |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |          | ๐              | ๐    | -       | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | #VALUE! | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๔              | ๐    | -       | ๔        |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                               |          | ๐              | ๐    | ๐       | ๐        |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                     |          |                |      |         |          |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | #VALUE! | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                             |          | ๓              | ๐    | -       | ๓        |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐              | ๐    | -       | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...สิงหาคม...๒๕๖๖....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|---------|----------|--------------|
|                                                                   |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย.    | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ                     |          |                |      |         |          |              |
| แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | #VALUE! | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)                                           |          | ๑              | ๑    | -       | ๒        |              |
| เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)                                            |          | ๐              | ๐    | -       | ๐        |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน (ผบป)        |          |                |      |         |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | #VALUE! | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)                                           |          | ๘๘             | ๘๔   | -       | ๑๗๒      |              |
| เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)                                            |          | ๐              | ๐    | -       | ๐        |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                             | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | #VALUE! | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)                                           |          | ๓๘             | ๒๗   | -       | ๖๕       |              |
| เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)                                            |          | ๐              | ๐    | -       | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...สิงหาคม...๒๕๖๖....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #VALUE! |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ๐              | ๐       | -       | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ๐              | ๐       | -       | ๐        |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | #VALUE! | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ๓              | ๓       | -       | ๖        |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ๐              | ๐       | -       | ๐        |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน ๒๐ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๐ วันทำการ                                                                              | ๙๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | #VALUE! | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ๐              | ๐       | -       | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ๐              | ๐       | -       | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖  
การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...สิงหาคม...๒๕๖๖....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส ๓ |              |
| <b>๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ</b><br><b>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) (ผบป)</b> |          |                |         |         |          |              |
| <b>๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</b>                                                                                                                    |          |                |         |         |          |              |
| <b>- เขตเมือง</b>                                                                                                                               | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | #VALUE! | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | ๑,๖๒๐          | ๑,๙๖๗   | -       | ๓๕๘๗     |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | ๐              | ๐       | -       | ๐        |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b>                                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #VALUE! | #VALUE! | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | ๘๓๖            | ๑,๑๐๓   | -       | ๑๙๓๙     |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | ๐              | -       | -       | ๐        |              |
| <b>๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b>                                                                                                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | #VALUE! | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | ๐              | ๐       | -       | ๐        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | ๐              | ๐       | -       | ๐        |              |
|                                                                                                                                                 |          |                |         |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖  
 การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...สิงหาคม...๒๕๖๖....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย.    | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด (ผบป)<br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๘๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | #VALUE! | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                |          | ๐              | ๐    | -       | ๐        |              |
|                                                                                                                                                |          | ๐              | ๐    | -       | ๐        |              |
|                                                                                                                                                |          |                |      |         |          |              |