

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...มกราคม...๒๕๖๘....

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 |
| -        | -                                                          | -                                     | -                                                | -                               | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...มกราคม...๒๕๖๘....

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 ๑    | ๑    | หมู่บ้านรักษะระนอง พรรั้ง<br>ระยะห่างจากสถานีประมาณ ๒๑ กม.<br>หมายเลขหม้อแปลง PEA ๕๗-๐๐๕๑๕๒<br>ขนาด ๑๖๐ kVA | ๑๖ ม.ค. ๖๘<br>๑๙.๐๐ น.                | ๓๓.๓                               | ๒๒๕                                 | ๓                          |                                              | √                                 | -             |

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...มกราคม...๒๕๖๘....

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...มกราคม...๒๕๖๘....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- ๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.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        | กฟภ.ระนอง    | หมู่บ้านรักษะระนอง พรรั้ง<br>ระยะห่างจากสถานีประมาณ ๒๑ กม.<br>หมายเลขหม้อแปลง PEA ๕๗-๐๐๕๑๕๒<br>ขนาด ๑๖๐ kVA | ๑๖ ม.ค. ๖๘<br>๑๙.๐๐ น.                | ๒๒๕                                               | √                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...มกราคม...๒๕๖๘....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- ๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.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>๓๔๒-๔๑๘ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟจ.รณ       | หมู่บ้านรักษะระนอง พรรั้ง<br>ระยะห่างจากสถานีประมาณ ๒๑ กม.<br>หมายเลขหม้อแปลง PEA ๕๗-๐๐๕๑๕๒<br>ขนาด ๑๖๐ kVA | ๑๖ ม.ค. ๖๘<br>๑๙.๐๐ น.                | ๓๘๔                                               | √                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...มกราคม...๒๕๖๘....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                |                 | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |              |
| 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%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                |                 | ๖              |         |         | ๖        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                |                 | 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%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                |                 | ๐              |         |         | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                |                 | ๐              |         |         | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                |                 |                |         |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...มกราคม...๒๕๖๘....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                      |                 | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง (ผบป)                |                 |                |         |         |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |         |         |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ๓๔,๗๙๐         |         |         | ๓๔,๗๙๐   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | ๓๔,๗๙๓         |         |         | ๓๔,๗๙๓   |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ๓๖,๘๒๗         |         |         | ๓๖,๘๒๗   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | ๓๖,๘๓๔         |         |         | ๓๖,๘๓๔   |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             |                 |                |         |         |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ (ผบป)                           | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | ๗๑,๖๑๗         |         |         | ๗๑,๖๑๗   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | ๗๑,๖๒๗         |         |         | ๗๑,๖๒๗   |              |
|                                                      |                 |                |         |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๘  
การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...มกราคม...๒๕๖๘....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                    |                 | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |              |
| 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%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                    |                 | ๑๐             |         |         | ๑๐       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                    |                 | ๐              |         |         | ๐        |              |
| 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%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                    |                 | ๐              |         |         | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                    |                 |                |         |         |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                    |                 | ๐              |         |         | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...มกราคม...๒๕๖๘....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า (ผบบ)                                                                                                                               |          |                |         |         |          |              |
| ๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |         |         |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                            |          | ๑๐             |         |         | ๑๐       |              |
| ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                             |          |                |         |         |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                       |          | ๐              |         |         | ๐        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                       | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                          |          | ๑๐             |         |         | ๑๐       |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                 |          | ๐              |         |         | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...มกราคม...๒๕๖๘....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |              |
| 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%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ๔              |         |         | ๔        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ๐              |         |         | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...มกราคม...๒๕๖๘....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                  |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว (ผมต) |          |                |         |         |          |              |
| ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)                                                                                                                              |          |                |         |         |          |              |
| ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                                            |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                       | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                           |          | ๑๔             |         |         | ๑๔       |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                            |          | ๐              |         |         | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                           |          | ๒              |         |         | ๒        |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                            |          | ๐              |         |         | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                  |          |                |         |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...มกราคม...๒๕๖๘....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย                     | ผลการดำเนินงาน                           |                            |                            |                                          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                          |                              | ม.ค.                                     | ก.พ.                       | มี.ค.                      | ไตรมาส ๑                                 |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%<br><br><br><br><br>๑๐๐% | ๑๐๐%<br><br>๒<br>๐<br>๑๐๐%<br><br>๐<br>๐ | #DIV/๐!<br><br><br>#DIV/๐! | #DIV/๐!<br><br><br>#DIV/๐! | ๑๐๐%<br><br>๒<br>๐<br>๑๐๐%<br><br>๐<br>๐ |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)<br>๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ<br>ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                                     | ๑๐๐%                         | ๑๐๐%<br><br>๑<br>๐                       | #DIV/๐!                    | #DIV/๐!                    | ๑๐๐%<br><br>๑<br>๐                       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...มกราคม...๒๕๖๘....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                               |          | ๐              |         |         | ๐        |              |
|                                                                                                                               |          | ๐              |         |         | ๐        |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน (ศพบ)                                                                |          |                |         |         |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                               |          | ๔๖             |         |         | ๔๖       |              |
|                                                                                                                               |          | ๐              |         |         | ๐        |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                               |          | ๓๓             |         |         | ๓๓       |              |
|                                                                                                                               |          | ๐              |         |         | ๐        |              |
|                                                                                                                               |          |                |         |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...มกราคม...๒๕๖๘....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! |          | ๐๑/๐๒/๐๐     |
|                                                                                                                                                                                                            |          | ๐              |         |         | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                            |          | ๐              |         |         | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                            |          |                |         |         |          |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     | ๐๑/๐๒/๐๐     |
|                                                                                                                                                                                                            |          | ๗              |         |         | ๗        |              |
|                                                                                                                                                                                                            |          |                |         |         |          |              |
|                                                                                                                                                                                                            |          | ๐              |         |         | ๐        |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน ๒๐ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๐ วันทำการ                                                                          | ๙๕%      | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     | ๐๑/๐๒/๐๐     |
|                                                                                                                                                                                                            |          | ๐              |         |         | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                            |          | ๐              |         |         | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                            |          |                |         |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...มกราคม...๒๕๖๘....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) (ผบป) |          |                |         |         |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                      |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                 | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                     |          | ๗๙๓            |         |         | ๗๙๓      |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                      |          | ๐              |         |         | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                              | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                     |          | ๕๗๘            |         |         | ๕๗๘      |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                      |          | ๐              |         |         | ๐        |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                     |          | ๐              |         |         | ๐        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                      |          | ๐              |         |         | ๐        |              |
|                                                                                                                            |          |                |         |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...มกราคม...๒๕๖๘....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | ๘๕%      | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด (ฉบับ)       |          |                |         |         |          |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                        |          | ๐              |         |         | ๐        |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                         |          | ๐              |         |         | ๐        |              |