

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔  
การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์...๒๕๖๔....

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 ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์...๒๕๖๔....

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    | ๖    | ปากซอยระนองธานี ๖<br>ระยะห่างจากสถานีประมาณ ๕.๗ กม.<br>หมายเลขหม้อแปลง PEA ๔๕-๐๐๕๘๑๖<br>ขนาด ๑๖๐ kVA | ๙ ก.พ. ๖๔                             | ๓๓.๒                               | ๒๓๒                                 | ๓                          |                                              | √                                 | -             |

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์...๒๕๖๔....

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์...๒๕๖๔....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.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        | กฟจ.ระนอง    | หม้อแปลงบ้านสหพันธ์ชาวประมง หม้อแปลง PEA ๔๕-๐๐๕๘๑๖<br>ขนาด ๒๕๐ kVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ประมาณ ๑๒๐ ม. | ๙ ก.พ. ๖๔                             | ๒๒๓                                               | √                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์...๒๕๖๔....

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        | กฟภ.รณ.      | ปากซอยระนองธานี ๖ หม้อแปลง PEA ๕๙-๐๐๔๖๗๙<br>ขนาด ๑๖๐ kVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ประมาณ ๑๒๐ ม. | ๙ ก.พ. ๖๔                             | ๓๘๒                                               | √                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์...๒๕๖๔....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |              |
| <b>๒.๑</b> สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (ผปบ)<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                                            | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | #DIV/๐! |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ๖              | ๒       |         | ๘        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ๐              | ๐       |         | ๐        |              |
| <b>๒.๒</b> สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร) (ผปบ)<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ๐              | ๐       |         | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ๐              | ๐       |         | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |                |         |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์...๒๕๖๔....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |              |
| <b>๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง (ผบป)</b>          |                 |                |        |         |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๙๙%            | ๙๙%    | #DIV/๐! | ๙๙%      |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๒๕,๙๙๕         | ๒๖,๐๙๕ |         | ๕๒,๐๙๐   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | ๒๖,๓๗๗         | ๒๖,๔๗๔ |         | ๕๒,๘๕๑   |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๓๖,๕๓๑         | ๓๖,๕๐๐ |         | ๗๓,๐๓๑   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | ๓๖,๕๒๙         | ๓๖,๕๒๙ |         | ๗๓,๐๕๘   |              |
| <b>๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>       |                 |                |        |         |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ (ผบป)                            | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๙๙%            | ๙๙%    | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | ๖๒,๕๒๖         | ๖๒,๕๙๕ |         | ๑๒๕,๑๒๑  |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | ๖๒,๙๐๖         | ๖๓,๐๐๓ |         | ๑๒๕,๙๐๙  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔  
การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์...๒๕๖๔....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                          |                 | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |              |
| <b>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ (พบค)</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                          |                 | ๔              | ๓       |         | ๗        |              |
|                                                                                                                                                                                                                          |                 | ๐              | ๐       |         | ๐        |              |
| <b>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ (พบค)</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที                           | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                          |                 | ๐              | ๐       |         | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                          |                 | ๐              | ๐       |         | ๐        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์...๒๕๖๔....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า (ผบป)                                                                                                                                  |          |                |      |         |          |              |
| ๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |         |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                       |          | ๘              | ๔    |         | ๑๒       |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                          |          | ๐              | ๐    |         | ๐        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                             |          | ๘              | ๔    |         | ๑๒       |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                    |          | ๐              | ๐    |         | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์...๒๕๖๔....

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%           | ๑๐๐% | #DIV/๐! |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ๖              | ๑๐   |         | ๑๖       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ๐              | ๐    |         | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์...๒๕๖๔....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                      | 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%           | ๑๐๐% | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                           |          | ๗๓             | ๔๔   |         | ๑๑๗      |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                            |          | ๐              | ๐    |         | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                           |          | ๑๗             | ๑๖   |         | ๓๓       |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                            |          | ๐              | ๐    |         | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                  |          |                |      |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์...๒๕๖๔....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( 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><br>- เขตเมือง<br><br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br><br>- นอกเขตเมือง<br><br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                  |          | ๑              | ๐       |         | ๑        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                  | ๑๐๐%     | ๐              | ๐       |         | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                  |          | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                  | ๑๐๐%     | ๐              | ๐       |         | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                  |          | ๐              | ๐       |         | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                  |          | ๑              | ๑       |         | ๒        |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)<br>๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ<br><br>ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                                                     | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                  |          | ๑              | ๑       |         | ๒        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                  |          | ๐              | ๐       |         | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                  |          |                |         |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์...๒๕๖๔....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | 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%     | #DIV/๐!        | #DIV/๐! | #DIV/๐! | #DIV/๐!  |              |
|                                                                                                                               |          | ๐              | ๐       |         | ๐        |              |
|                                                                                                                               |          | ๐              | ๐       |         | ๐        |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน (ผบป)                                                                |          |                |         |         |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                               |          | ๔๔             | ๕๘      |         | ๑๐๒      |              |
|                                                                                                                               |          | ๐              | ๐       |         | ๐        |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                               |          | ๑๕             | ๓๐      |         | ๔๕       |              |
|                                                                                                                               |          | ๐              | ๐       |         | ๐        |              |
|                                                                                                                               |          |                |         |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์...๒๕๖๔....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                    |          | ๐              | ๐       |         | ๐        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                     |          | ๐              | ๐       |         | ๐        |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑๐๐%     | #DIV/๐!        | ๑๐๐%    | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | ๐              | ๒       |         | ๒        |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                    |          |                |         |         |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | ๐              | ๐       |         | ๐        |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                     |          |                |         |         |          |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | ๙๕%      | #DIV/๐!        | #DIV/๐! | #DIV/๐! | #DIV/๐!  |              |
| - ดำเนินการภายใน ๒๐ วันทำการ                                                              |          | ๐              | ๐       |         | ๐        |              |
| - ดำเนินการเกิน ๒๐ วันทำการ                                                               |          | ๐              | ๐       |         | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์...๒๕๖๔....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( 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)                                                                                                     |          | ๐              | ๐       |         | ๐        |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                      |          | ๐              | ๐       |         | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                              | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                     |          | ๐              | ๐       |         | ๐        |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                      |          | ๐              | ๐       |         | ๐        |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                     |          | ๐              | ๐       |         | ๐        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                      |          | ๐              | ๐       |         | ๐        |              |
|                                                                                                                            |          |                |         |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์...๒๕๖๔....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

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