

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกาะช้าง

- 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
  - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
    - 1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) )          | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                                  |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>20.9-23.1 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | เกาะช้าง   | 1    | บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด<br>ฟิโอดีเตอร์ 17018799<br>ฟิโอดีหม้อแปลง 56-125605    | 09-ธ.ค.-65                            | 22.9                               | 412.7                               | 3                          | 22.7                                         | ✓                                 |               |
| 2        | เกาะช้าง   | 3    | บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)<br>ฟิโอดีเตอร์ 17016931<br>ฟิโอดีหม้อแปลง 58-114775 | 09-ธ.ค.-65                            | 22.9                               | 414.5                               | 3                          | 22.8                                         | ✓                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกาะช้าง

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

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2   | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |                |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.อ.เกาะช้าง | บ้านด่านเก่า ฟิวส์หม้อแปลง 36-008854 ขนาด 30 เควีเอ<br>ระยะทาง 365 เมตร               | 09-ธ.ค.-65                            | 223.5                                             | ✓                           |               |
| 2        | กฟส.อ.เกาะช้าง | บ้านสลักคอก ฟิวส์หม้อแปลง 50-006727 ขนาด 30 เควีเอ<br>ระยะทาง 380 เมตร                | 09-ธ.ค.-65                            | 218.5                                             | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกาะช้าง

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

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2   | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )    | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |                |                                                                                          |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.อ.เกาะช้าง | บ้านคลองพร้าวปากซอยบลูลากุล พีโอเอหม้อแปลง 55-009707 ขนาด 250 เควีเอ<br>ระยะทาง 210 เมตร | 09-ธ.ค.-65                            | 393.6                                             | ✓                           |               |
| 2        | กฟส.อ.เกาะช้าง | วัดคลองนนทรี พีโอเอหม้อแปลง 49-004732 ขนาด 160 เควีเอ<br>ระยะทาง 570 เมตร                | 09-ธ.ค.-65                            | 382.7                                             | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกาะช้าง

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.       | ไตรมาส 4   |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                    | ไม่น้อยกว่า 90% | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....%     | .....%     | .....%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ...15...       | ...16....  | ...11....  | ...42....  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ...0.....      | ...0.....  | ...0.....  | ...0.....  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | .....%         | .....%     | .....%     | .....%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | .....-         | .....-     | .....-     | .....-     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | .....-         | .....-     | .....-     | .....-     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกาะช้าง

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |             |             |             | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                                                      |                 | ต.ค.           | พ.ย.        | ธ.ค.        | ไตรมาส 4    |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |             |             |             |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า 98% | .....%         | .....%      | .....%      | .....%      |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |             |             |             |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | .....-.....    | .....-..... | .....-..... | ...-.....   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | .....-.....    | .....-..... | .....-..... | ...-.....   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | ...100...%     | ...100...%  | ...100...%  | ...100...%  |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 3839           | 3836        | 3843        |             |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 3839           | 3836        | 3843        |             |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100...%     | ...100...%  | ...100...%  | ...100...%  |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |                |             |             |             |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 3839           | 3836        | 3843        |             |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 3839           | 3836        | 3843        |             |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้            | 100%            | .....%         | .....%      | .....%      | .....%      |              |
| รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า              |                 |                |             |             |             |              |
| ร้อยละ 100                                           |                 |                |             |             |             |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                       |                 |                |             |             |             |              |
| ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                           |                 | .....-.....    | .....-..... | .....-..... | .....-..... |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                             |                 |                |             |             |             |              |
| เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                        |                 | ...-.....      | .....-..... | .....-..... | .....-..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกาะช้าง

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                            |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                                                                                                             |
| <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที</p> <p>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 90% | -              | -    | -    | -        | <p>ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต</p> <p>ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.</p> <p>ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                            |                 | -              | -    | -    | -        |                                                                                                             |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                         |          | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.       | ไตรมาส 4   |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |            |            |            |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 | 100%     | ..100...%      | ..100...%  | ...100...% | ...100...% |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                           |          | ....2....      | ....3....  | ...1..     | ...6....   |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                      | 100%     | ....-....      | ....-....  | ....-....  | ....-....  |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                     |          | ....-....%     | ....-....% | ....-...%  | ....-....% |              |
|                                                                                                                                                                                         |          | ....-....      | ....-....  | ....-....  | ....-....  |              |
|                                                                                                                                                                                         |          | ....-....      | ....-....  | ....-....  | ....-....  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกาะช้าง

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | .....-         | .....- | .....- | .....-   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | .....-         | .....- | .....- | .....-   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกาะช้าง

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |             |              | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย.        | ธ.ค.        | ไตรมาส 4     |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br><b>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</b><br><b>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส</b> |          |                |             |             |              |              |
| <b>- เขตเมือง</b><br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                 | 100%     | ...100...%     | ....100...% | ....100...% | ...100...%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |          | .....2.....    | .....4..... | ....11...   | .....17..... |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |          | .....-.....    | .....       | .....       | .....-.....  |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                              | 100%     | ...100...%     | ..100...%   | ....100...% | ...100...%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |          | .....3.....    | .....1..... | ....2....   | ...6.....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |          | .....-.....    | .....       | .....       | .....-.....  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกาะช้าง

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |                                                                                    |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |        |        |          |                                                                                    |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | -              | -      | -      | -        | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -      | -      | -        |                                                                                    |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -      | -      | -        |                                                                                    |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     |                |        |        |          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -      | -      | -        |                                                                                    |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -      | -      | -        |                                                                                    |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |        |        |          |                                                                                    |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                                                    |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                    |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                    |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกาะช้าง

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |             |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย.        | ธ.ค.        | ไตรมาส 4   |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | .....%         | .....%      | .....%      | .....%     |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |             |             |            |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)    | 100%     | ...100...%     | ..100...%   | ...100...%  | ...100...% |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                    | 100%     | ...100...%     | ....100...% | ....100...% | ...100...% |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกาะช้าง

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.       | ไตรมาส 4   |                                                                                                                                      |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |                                                                                                                                      |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | .....%         | .....%     | .....%     | .....%     |                                                                                                                                      |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)<br>ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                     | 95%      |                |            |            |            | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต<br>ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม)<br>จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกาะช้าง

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |             |              | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|-------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย.         | ธ.ค.        | ไตรมาส 4     |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |              |             |              |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |              |             |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | ...100...%     | ...100...%   | ...100...%  | ...100...%   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | .....24.....   | .....22..... | ...23.....  | .....69..... |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....-.....    | .....-.....  | .....-..... | .....-.....  |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | .....%         | .....%       | .....%      | .....%       |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | .....-.....    | .....-.....  | .....-..... | .....-.....  |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....-.....    | .....-.....  | .....-..... | .....-.....  |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | .....%         | .....%       | .....%      | .....%       |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | .....          | .....        | .....       | .....        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....        | .....       | .....        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกาะช้าง

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

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                |          | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด           |          |                |        |        |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |