

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ .

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะสมุย เขต 2 ภาค 4

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

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | สถานี กม.1 (115 KV)                                        | 29 ธค.65                              | 117.66                                           | ได้มาตรฐาน                      |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ .

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะสมุย เขต 2 ภาค 4

งานด้านเทคนิค (Technical Standard)  
มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)  
1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| 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>31.3-34.7 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| กม.2       | 8    | 25 กม.<br>หน้าร้านเล็กโกชนา ม.2 ต.บ่อผุด (PEA 59-015674)<br>160 kVA                     | 15 ธค.65<br>10.00 น.                  | 33.3                               | 380.02                              | 2                          | 33.3                                         | ได้มาตรฐาน                        |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะสมุย เขต 2 ภาค 4

## 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

### 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะสมุย เขต 2 ภาค 4

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

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br><br>เวลา<br><br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br><br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br><br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                           |                                               |                                                           | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กม.2         | หน้าร้านเล็กโกชนา ม.2 ต.บ่อผุด (PEA 59-015674)<br><br>160 kVA                             | 15 ธค.65<br><br>10.00 น.                      | 219.41                                                    | ได้มาตรฐาน                  |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะสมุย เขต 2 ภาค 4

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

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                           |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กม.2         | หน้าร้านเล็กโกชนา ม.2 ต.บ่อผุด (PEA 59-015674)<br><br>160 kVA                             | 15 ธค.65<br><br>10.00 น.              | 380.02                                            | ได้มาตรฐาน                  |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจุลรวมงาน กฟอ.เกาะสมุย โทร 14635

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |              |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ตุลาคม 65      | พฤศจิกายน 65 | ธันวาคม 65 | ไตรมาส 4 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                   | ไม่น้อยกว่า 90% | .....%         | .....%       | .....%     | .....%   |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....%       | .....%     | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | 335 ครั้ง      | 356 ครั้ง    | 455 ครั้ง  | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | 12 ครั้ง       | 14 ครั้ง     | 54 ครั้ง   | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | .....%         | .....%       | .....%     | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | -              | -            | -          | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | .....          | .....        | -          | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจุลรวมงาน กฟอ.เกาะสมุย โทร 14635

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |              |            |          | ปัญหาอุปสรรค                      |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|------------|----------|-----------------------------------|
|                                                                  |                 | ตุลาคม 65      | พฤศจิกายน 65 | ธันวาคม 65 | ไตรมาส 4 |                                   |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                  |                 |                |              |            |          |                                   |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า 98% |                | .....%       | .....%     | .....%   | กฟอ.เกาะสมุย เป็นเขตเทศบาลทั้งหมด |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | .....          | .....        | .....      | .....    |                                   |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                         |                 | .....          | .....        | -          | .....    |                                   |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | 100%            | .....%         | .....%       | .....%     | .....%   |                                   |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 41,359 ราย     | 41,445 ราย   | 41,503 ราย | .....    |                                   |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | 41,359 ราย     | 41,445 ราย   | 41,503 ราย | .....    |                                   |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         |              |            | .....%   |                                   |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | 41,330 ราย     | 41,426 ราย   | 41,494 ราย | .....    |                                   |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | 41,330 ราย     | 41,426 ราย   | 41,494 ราย | .....    |                                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน กฟอ.เกาะสมุย โทร 14635

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |              |            |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                          |                 | ตุลาคม 65      | พฤศจิกายน 65 | ธันวาคม 65 | ไตรมาส 4 |                                                                                              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | .....%         | .....%       | .....%     | .....%   |                                                                                              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                           | ไม่น้อยกว่า 90% | -              | -            | -          | -        | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต<br>ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.<br>ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ. |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจุลรวมงาน กฟอ.เกาะสมุย โทร 14635

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ตุลาคม 65      | พฤศจิกายน 65 | ธันวาคม 65 | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |              |            |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          | 1 ครั้ง        | 1 ครั้ง      | ไม่มี      |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                  | 100%     | .....%         | .....%       | .....%     | .....%   |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | ไม่มี          | ไม่มี        | ไม่มี      | .....    |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | .....          | .....        | -          | .....    |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | 100%     | .....%         | .....%       | .....%     | .....%   |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | 1 ครั้ง        | 1 ครั้ง      | ไม่มี      | .....    |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | .....          | .....        |            | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรมงาน กฟอ.เกาะสมุย โทร 14635

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ตุลาคม 65      | พฤศจิกายน 65 | ธันวาคม 65 | 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>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | .....%         | .....%       | .....%     | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ไม่มี          | ไม่มี        | ไม่มี      | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ไม่มี          | ไม่มี        | ไม่มี      | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน กฟอ.เกาะสมุย โทร 14635

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |            |          | ปัญหาอุปสรรค                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|------------|----------|-------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                        |          | ตุลาคม 65      | พฤศจิกายน 65 | ธันวาคม 65 | ไตรมาส 4 |                                     |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b> |          |                |              |            |          |                                     |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                                                    |          |                |              |            |          |                                     |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                                                     |          |                |              |            |          |                                     |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                                             | 100%     | .....%         | .....%       | 100%       | .....%   |                                     |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | 123 ราย        | 118 ราย      | 105 ราย    | .....    |                                     |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          | 3 ราย          | 2 ราย        | 2 ราย      | .....    |                                     |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                                          | 100%     | .....%         | .....%       | .....%     | .....%   |                                     |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | .....          | .....        | .....      | .....    |                                     |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          | .....          | .....        | .....      | .....    |                                     |
|                                                                                                                                                                                        |          |                |              |            |          | กฟอ.เกาะสมุย อยู่ในเขตเทศบาลทั้งหมด |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรมงาน กฟอ.เกาะสมุย โทร 14635

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |            |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     |          | ตุลาคม 65      | พฤศจิกายน 65 | ธันวาคม 65 | 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)                                             |          | 2 ราย          | 1 ราย        | ไม่มี      | .....    |                                                                                    |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | .....          | .....        | -          | .....    |                                                                                    |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรมงาน กฟอ.เกาะสมุย โทร 14635

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ตุลาคม 65      | พฤศจิกายน 65 | ธันวาคม 65 | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,500 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | .....%         | .....%       | 100%       | .....%   |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                         |          |                |              |            |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)       | 100%     | .....%         | .....%       | 100%       | .....%   |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                    | 100%     | .....%         | .....%       | 100%       | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรมงาน กฟอ.เกาะสมุย โทร 14635

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ตุลาคม 65      | พฤศจิกายน 65 | ธันวาคม 65 | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | .....%         | .....%       | .....%     | .....%   |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | ไม่มี          | ไม่มี        | ไม่มี      | .....    |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | ไม่มี          | ไม่มี        | ไม่มี      | .....    |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | .....%         | .....%       | .....%     | .....%   |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 3 ราย          | ไม่มี        | ไม่มี      | .....    |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | ไม่มี          | ไม่มี        | ไม่มี      | .....    |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                          | 95%      |                |              |            |          |              |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                          |          |                |              |            |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | ไม่มี          | ไม่มี        | ไม่มี      | .....    |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | ไม่มี          | ไม่มี        | ไม่มี      | .....    |              |

ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน กฟอ.เกาะสมุย โทร 14635

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |            |          | ปัญหาอุปสรรค                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|------------|----------|-------------------------------------|
|                                                                                                                      |          | ตุลาคม 65      | พฤศจิกายน 65 | ธันวาคม 65 | ไตรมาส 4 |                                     |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |              |            |          |                                     |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |              |            |          |                                     |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | .....%         | .....%       | .....%     | .....%   |                                     |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 119 ราย        | 75 ราย       | 125 ราย    | .....    |                                     |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ไม่มี          | ไม่มี        | ไม่มี      | .....    |                                     |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | .....%         | .....%       | .....%     | .....%   |                                     |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | .....          | .....        | .....      | .....    | กฟอ.เกาะสมุย อยู่ในเขตเทศบาลทั้งหมด |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....        | .....      | .....    |                                     |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | .....%         | .....%       | .....%     | .....%   |                                     |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ไม่มี          | ไม่มี        | ไม่มี      | .....    |                                     |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ไม่มี          | ไม่มี        | ไม่มี      | .....    |                                     |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน กฟอ.เกาะสมุย โทร 14635

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ตุลาคม 65      | พฤศจิกายน 65 | ธันวาคม 65 | ไตรมาส 4 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | .....%         | .....%       | .....%     | .....%   |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | .....          | .....        | -          | .....    |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | .....          | .....        | -          | .....    |              |