



โทรสาร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

เลขที่ ระโนด(บค.)- ๒๔๕๖ / ๒๕๖๑
ชื่อผู้รับ นายไพบุลย์ ว่องวีระยุทธ
ชื่อผู้ส่ง นายเฉลิม เมฆมุสิก
จำนวนเอกสารแนบ.....๑๔..... แผ่น

วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๑
ตำแหน่ง อช.ต.๓
ตำแหน่ง นบท.๙ รักษาการแทน ผจก.กฟอ.ระโนด

พร้อมโทรสารฉบับนี้ กฟอ.ระโนด ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานบริการของ
กฟภ.ไตรมาส๓ ปี๒๕๖๑ ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ ตามแบบฟอร์มที่ได้แนบมาด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบธ.กบส.ต.๓ ดำเนินการต่อไป

(นายเฉลิม เมฆมุสิก)
นบท.๙ รักษาการแทน
ผจก.กฟอ.ระโนด

ชื่อ.....หัวหน้าแผนก

ลงชื่อ.....ผจก.กฟอ.ระโนด

สแกนส่งทางระบบสารบรรณแล้ว ☐ สีฟ้า
วันที่ ๗ ก.ย. ๒๕๖๑

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส 3 เดือนก.ค.-ก.ย. ปี2561
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโน้น เขต 3 ภาคใต้

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
 - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
 - 1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส			ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง	ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.ระโนด	F1	บ้านปากบาง T1/12 ระยะห่างจากสถานีฯ 9.2 กม.	6-ต.ค.-61 19.00น.	33	390		3	32.17	V	
2	กฟอ.ระโนด	F5	ฝั่งตรงข้ามฟาร์มธนโชติ T5/5 ระยะห่างจากสถานีฯ 4.8 กม.	14-ต.ค.-61 19.00น.	33	409		3	33.74	V	
3	กฟอ.ระโนด (สหพ.)	F6	บ้านหนองปอ T6/27 ระยะห่างจากสถานีฯ 50 กม.	30-ต.ค.-61 19.00น.	33	385		3	31.76	V	
4	กฟอ.ระโนด (สหพ.)	-	-	-	-	-		-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาส3 เดือนก.ค.-ก.ย. ปี2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโนน เขต 3 ภาคใต้

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.ระโนด	บ้านปากบาง T1/12 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	6-ส.ค.-61 19.10น.	220	V	
2	กฟอ.ระโนด	ฝั่งตรงข้ามฟาร์มธนโชติ T5/5 ระยะห่างจากหม้อแปลง 250 เมตร	14-ส.ค.-61 19.05น.	230	V	
3	กฟอ.ระโนด (สหพ.)	บ้านหนองปอ T6/27 ระยะห่างจากหม้อแปลง 500 เมตร	30-ส.ค.-61 19.10น.	216.33	V	
4	กฟอ.ระโนด (สหพ.)					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาส3 เดือนก.ค.-ก.ย. ปี2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.ระโนด	บ้านปากบาง T1/12 ระยะห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	6-ส.ค.-61 19.12น.	385	V	
2	กฟอ.ระโนด	ฝั่งตรงข้ามฟาร์มธนโชติ T5/5 ระยะห่างจากหม้อแปลง 450 เมตร	14-ส.ค.-61 19.14น.	391	V	
3	กฟอ.ระโนด (สหพ.)	บ้านหนองปอ T6/27 ระยะห่างจากหม้อแปลง 500 เมตร	30-ส.ค.-61 19.15น.	376	V	
4	กฟอ.ระโนด (สหพ.)	-	-	-	-	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส 3 เดือนก.ค.-ก.ย. ปี2561
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโน้น เขต 3 ภาคใต้

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ดับแสงยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%			
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)(รณด.16,สทพ.8)(รณด.11,สทพ.6) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		24 ครั้ง	17 ครั้ง			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	0 ครั้ง	0 ครั้ง			
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)(รณด.0,สทพ.0)(รณด.1,สทพ.0) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)(รณด.0,สทพ.0)		0 เรื่อง	1 เรื่อง			
		0 เรื่อง	0 เรื่อง			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาส3 เดือนก.ค.-ก.ย. ปี2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโนน เขต 3 ภาคใต้

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)(รณด.18,464, สทพ.13,767)(รณด.18,448,สทพ.13,777)		32,231 ราย	32,225 ราย			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)(รณด.18,464, สทพ.13,767)(รณด.18,448,สทพ.13,777)		32,231 ราย	32,225 ราย			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)(รณด.2,332,สทพ.1,164)(รณด.2,337สทพ.1,160)		3,496 ราย	3,497 ราย			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)(รณด.2,332,สทพ.1,164)(รณด.2,337สทพ.1,160)		3,496 ราย	3,497 ราย			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%			
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)(รณด.20,796,สทพ.14,931)(รณด.20,785,สทพ.14,937)		35,727 ราย	35,722 ราย			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)(รณด.20,796,สทพ.14,931)(รณด.20,785,สทพ.14,937)		35,727 ราย	35,722 ราย			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส 3 เดือนก.ค.-ก.ย. ปี2561
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100%	100%			ปัญหาอุปสรรค
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)(รณด.1,สหพ.1) (รณด.3,สหพ.0) - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)(รณด.0,สหพ.0)		2 เรื่อง	3 เรื่อง			
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	0 เรื่อง	0 เรื่อง			
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		-	-	-	-	ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาส 3 เดือนก.ค.-ก.ย. ปี2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้บริโภคของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	100%			
การปฏิบัติงาน	100%	0 ราย 100%	0 ราย 100%			
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0 ราย	0 ราย			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาส 3 เดือนก.ค.-ก.ย. ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย (รณด.15,สทพ.0)(รณด.3,สทพ.0)		15 ราย	3 ราย			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย (รณด.0,สทพ.0)(รณด.3,สทพ.0)		0 ราย	0 ราย			

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตของ กฟผ.

ไตรมาส 3 เดือนก.ค.-ก.ย. ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโน้น เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30แอมป์ 3						
- เขตเมือง	100%	100%	100%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)(รณด.1,สทพ.0)		1 ราย	7 ราย			
(รณด.7,สทพ.-)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สทพ.0)		0 ราย	0 ราย			
(รณด.0,สทพ.0)						
- นอกเขตเมือง	100%	78%	100%			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)(รณด.48,สทพ.19)		67 ราย	97 ราย			
(รณด.63,สทพ.34)		22%	0%			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)(รณด.19,สทพ.0)		19 ราย	0 ราย			
(รณด.0,สทพ.0)						
เนื่องจาก ปริมาณคำร้องเข้ามาในช่วงเวลาเดียวกันจำนวนมาก จึงพิจารณาดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ประเภทที่อยู่อาศัย และกิจการอื่นๆก่อน ส่วนคำร้องมิเตอร์กระจายเสียง ได้ประสานงานกับอบต. และสามารถยุติระยะเวลาได้ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานบริการ						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาส3 เดือนก.ค.-ก.ย. ปี2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-				ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0) เกิน 35 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0)	100%	100% 0 ราย 0 ราย				ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาส 3 เดือนก.ค.-ก.ย. ปี2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย)(รณด.1,สหพ.0) (รณด.2,สหพ.0) เกิน 55 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0,สหพ.0)	100%	100%	100%			
3.3 ระยะเวลาลาดบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย)(รณด.2,สหพ.0) (รณด.12,สหพ.0) เกิน 30 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0,สหพ.0)	100%	100%	100%			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย)(รณด.10,สหพ.12) (รณด.9,สหพ.15) เกิน 20 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0,สหพ.0)	100%	100%	100%			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาส 3 เดือนก.ค.-ก.ย. ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโนน เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)(รณด.1,สทพ.0)		1 ราย	1 ราย		
(รณด.1,สทพ.0)					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สทพ.0)		0 ราย	0 ราย		
(รณด.1,สทพ.0)					
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สทพ.1)		1 ราย	2 ราย		
(รณด.2,สทพ.0)					
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า					
เกิน 5 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สทพ.0)		0 ราย	0 ราย		
(รณด.2,สทพ.0)					
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	95%				
ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ					
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ					

ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาส3 เดือนก.ค.-ก.ย. ปี2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโน้นด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก - เขตเมือง	100%	100%	100%			
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)(รณด.7,สหพ0) (รณด.1,สหพ.0)		7 ราย	1 ราย			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0,สหพ.0)		0 ราย	0 ราย			
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%			
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)(รณด.24,สหพ.3) (รณด.52,สหพ.76)		27 ราย	128 ราย			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0,สหพ.0)		0 ราย	0 ราย			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	100%	100%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0,สหพ.0)		0 ราย	0 ราย			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0)(รณด0.,สหพ.0)		0 ราย	0 ราย			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส3 เดือนก.ค.-ก.ย. ปี2561
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโนนด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สทพ.0) (รณด.0,สทพ.0) เกิน 10 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สทพ.0) (รณด.0,สทพ.0)	85%	100%	100%			
		0 ราย	0 ราย			
		0 ราย	0 ราย			