



โทรสาร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

เลขที่ ระโนด(บค.)-2667/61

ชื่อผู้รับ นายสัมฤทธิ์ โชติบัณฑิต

ชื่อผู้ส่ง นายสุรัตน์ สุวรรณสิงค์

จำนวนเอกสารแนบ.....๑๔..... แผ่น

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๑

ตำแหน่ง อช.ต.๓

ตำแหน่ง รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.ระโนด

พร้อมโทรสารฉบับนี้ กฟอ.ระโนด ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานบริการของ
กฟผ.ไตรมาส ๓ ปี ๒๕๖๑ ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๑ ตามแบบฟอร์มที่ได้แนบมาด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบธ.กบส.ต.๓ ดำเนินการต่อไป

(นายสุรัตน์ สุวรรณสิงค์)
รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน
ผจก.กฟอ.ระโนด

ชื่อ.....หัวหน้าแผนก

ลงชื่อ.....ผจก.กฟอ.ระโนด

สแกนส่งทางระบบสารบรรณแล้ว ☐ สไฟฟ้า

วันที่..... 11 ต.ค. 2561.....

เวลา..... น. ☒ สสัสม

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโนน เขต 3 ภาคใต้

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาส3 เดือนก.ค.-ก.ย. ปี2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโนนต เขต 3 ภาคใต้

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.ระโนด	บ้านคลองแดน T10/31 ระยะห่างจากหม้อแปลง 500 เมตร	11-ก.ย.-61 19.10น.	386	V	
2	กฟอ.ระโนด	บ้านท่าเขิน T5/10-1 ระยะห่างจากหม้อแปลง 500 เมตร	19-ก.ย.-61 19.12น.	385	V	
3	กฟอ.ระโนด (สหพ.)	บ้านดอนแย้ T2/16 ระยะห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	27-ก.ย.-61 19.20น.	379	V	
4	กฟอ.ระโนด (สหพ.)	-	-	-	-	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาส 3 เดือนก.ค.-ก.ย. ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. 1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.ระโนด	บ้านคลองแดน T10/31 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	11-ก.ย.-61 19.05น.	226	V	
2	กฟอ.ระโนด	บ้านท่าเซ็น T5/10-1 ระยะห่างจากหม้อแปลง 250 เมตร	12-ก.ย.-61 19.06น.	227	V	
3	กฟอ.ระโนด (สหพ.)	บ้านดอนแย้ T2/16 ระยะห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	27-ก.ย.-61 19.15น.	220	V	
4	กฟอ.ระโนด (สหพ.)	-	-	-	-	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส 3 เดือนก.ค.-ก.ย. ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโน้น เขต 3 ภาคใต้

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)(รณด.16,สหพ.8) (รณด.11,สหพ.6)(รณด.18,สหพ.4) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)(รณด.0,สหพ.0)(รณด.1,สหพ.0) (รณด.2,สหพ.0) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)	ไม่น้อยกว่า 95%	24 ครั้ง 0 ครั้ง	17 ครั้ง 0 ครั้ง	22 ครั้ง 0 ครั้ง	63 ครั้ง 0 ครั้ง	
		0 เรื่อง	1 เรื่อง	2 เรื่อง	3 เรื่อง	
		0 เรื่อง	0 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	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)(รณด.18,464, สทพ.13,767)(รณด.18,448,สทพ.13,777)(รณด.18,510,สทพ.13,794)		32,231 ราย	32,225 ราย	32,304 ราย	32,304 ราย	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)(รณด.18,464, สทพ.13,767)(รณด.18,448,สทพ.13,777)(รณด.18,510,สทพ.13,794)		32,231 ราย	32,225 ราย	32,304 ราย	32,304 ราย	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) (รณด.2,332,สทพ.1,164)(รณด.2,337สทพ.1,160)(รณด.2,340, สทพ.1,166)	100%	100%	100%	100%	100%	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) (รณด.2,332,สทพ.1,164)(รณด.2,337สทพ.1,160)(รณด.2,340, สทพ.1,166)		3,496 ราย	3,497 ราย	3,506 ราย	3,506 ราย	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) (รณด.20,796,สทพ.14,931)(รณด.20,785,สทพ.14,937) (รณด.20,850,สทพ.14,960)		35,727 ราย	35,722 ราย	35,810 ราย	35,810 ราย	

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย (รณด.20,796,สหพ.14,931)(รณด.20,785,สหพ.14,937) (รณด.20,850,สหพ.14,960)		35,727 ราย	35,722 ราย	35,810 ราย	35,810 ราย	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากรับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)(รณด.1,สหพ.1) (รณด.3,สหพ.0)(รณด.3,สหพ.1) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)	100%	100%	100%	100%	100%	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	0 เรื่อง	0 เรื่อง	0 เรื่อง	0 เรื่อง	ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.

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 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า						
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0,สหพ.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	

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 สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย (รณด.15,สทพ.0)(รณด.3,สทพ.0)(รณด.8,สทพ.0)		15 ราย	3 ราย	8 ราย	26 ราย	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย (รณด.0,สทพ.0)(รณด.0,สทพ.0)(รณด.0,สทพ.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	

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 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถึจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30แอมป์ 3 - เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)(รณด.1,สหพ.0)(รณด.7,สหพ.0)(รณด.2,สหพ.1)		1 ราย	7 ราย	3 ราย	11 ราย	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
- นอกเขตเมือง	100%	78%	100%	100%	93%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)(รณด.48,สหพ.19)		67 ราย	97 ราย	87 ราย	251 ราย	
(รณด.63,สหพ.34)(รณด.47,สหพ.40)		22%	0%	0%	7%	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)(รณด.19,สหพ.0)		19 ราย	0 ราย	0 ราย	19 ราย	
(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)						

เนื่องจาก ปริมาณคำร้องเข้ามาในช่วงเวลาเดียวกันจำนวนมาก
จึงพิจารณาดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ประเภทที่อยู่อาศัย
และกิจการอื่น ๆ ก่อน ส่วนคำร้องมิเตอร์กระจายเสียง
ได้ประสานงานกับอบต. และสามารถติดตั้งระยะเวลาได้
ทำให้สามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานบริการ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส3 เดือนก.ค.-ก.ย. ปี2561
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโนนด 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 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
- เขตเมือง		-	-	-	-	
ภายใน 2 วันทำการ (รายเกิน 2 วันทำการ (รายนอกเขตเมือง		-	-	-	-	
ภายใน 5 วันทำการ (รายเกิน 5 วันทำการ (ราย	100%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง
ภายใน 5 วันทำการ (ราย		-	-	-	-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย		-	-	-	-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส 3 เดือนก.ค.-ก.ย. ปี 2561
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย)(รณด.1,สหพ.0) (รณด.2,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0) เกิน 55 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3 ระยะเวลาดอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนข้อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย)(รณด.2,สหพ.0) (รณด.12,สหพ.0)(รณด.8,สหพ.0) เกิน 30 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย)(รณด.10,สหพ.12) (รณด.9,สหพ.15)(รณด.14,สหพ.17) เกิน 20 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)	100%	22 ราย	24 ราย	31 ราย	77 ราย	
		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	

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	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)(รณด.1,สหพ.0)(รณด.1,สหพ.0)(รณด.2,สหพ.0)	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0)		1 ราย	1 ราย	2 ราย	4 ราย	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.1)(รณด.2,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.1)	100%	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.1)(รณด.2,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.1)		1 ราย	2 ราย	1 ราย	4 ราย	
- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%					ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายคืนเงินให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขขอรับถัว						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย)(รณด.7,สทพ0) (รณด.1,สทพ.0)(รณด.12,สทพ.0)	100%	100%	100%	100%	100%	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สทพ.0) (รณด.0,สทพ.0)(รณด.0,สทพ.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
- นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย)(รณด.24,สทพ.3) (รณด.52,สทพ.76)(รณด.89,สทพ.75)	100%	100%	100%	100%	100%	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สทพ.0) (รณด.0,สทพ.0)(รณด.0,สทพ.0)		27 ราย	128 ราย	164 ราย	319 ราย	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สทพ.0) (รณด.0,สทพ.0)(รณด.0,สทพ.0)	100%	0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สทพ.0)(รณด.0,สทพ.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้่ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ 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,สหพ.0) (รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0) เกิน 10 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)	85%	100%	100%	100%	100%	
		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	