



โทรสาร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

เลขที่ ระโนด(บค.)-๑๐๓๓/๒๕๖๒
ชื่อผู้รับ นายสัมฤทธิ์ โชติบัณฑิต
ชื่อผู้ส่ง นายประเสริฐ พรหมเหมือน
จำนวนเอกสารแนบ.....๗..... แผ่น

วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๒
ตำแหน่ง อช.ต.๓
ตำแหน่ง รจก.(ท)ปฏิบัติงานแทนผจก.กฟอ.ระโนด

พร้อมโทรสารฉบับนี้ กฟอ.ระโนด ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานบริการของ
กฟผ.ไตรมาส ๑ ปี ๒๕๖๒ ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๒ ตามแบบฟอร์มที่ได้แนบมาด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบธ.กบส.ต.๓ ดำเนินการต่อไป

(นายประเสริฐ พรหมเหมือน)
รจก.(ท)ปฏิบัติงานแทน
ผจก.กฟอ.ระโนด

ชื่อ.....หัวหน้าแผนก

ลงชื่อ.....ผจก.กฟอ.ระโนด

ต้นฉบับโทรสารฉบับนี้ได้รับรองแล้ว
วันที่ 22 เม.ย. 2562

เวลา.....

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโนนต เขต 3 ภาคใต้

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาส1 เดือนม.ค.-มี.ค. ปี2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ.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	บ้านวัดสน T2/20 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	14-มี.ค.-62 19.06น.	224	V	
2	กฟอ.ระโนด	บ้านหัวแฝก T5/6 ระยะห่างจากหม้อแปลง 250 เมตร	18-มี.ค.-62 19.10น.	227	V	
3	กฟอ.ระโนด (สหพ.)	บ้านดอนแย้ T2/36-1 ระยะห่างจากหม้อแปลง 480 เมตร	11-มี.ค.-62 19.10น.	215	V	
4	กฟอ.ระโนด (สหพ.)	-	-	-	-	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาส1 เดือนม.ค.-มี.ค. ปี2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโนเต เขต 3 ภาคใต้

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ.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	บ้านวัดสน T2/20 ระยะห่างจากหม้อแปลง 500 เมตร	14-มี.ค.-62 19.10น.	382	✓	
2	กฟอ.ระโนด	บ้านหัวแปก T5/6 ระยะห่างจากหม้อแปลง 450 เมตร	18-มี.ค.-62 19.15น.	384	✓	
3	กฟอ.ระโนด (สหพ.)	บ้านพิกุล T2/36-1 ระยะห่างจากหม้อแปลง 480 เมตร	11-มี.ค.-62 19.15น.	370	✓	
4	กฟอ.ระโนด (สหพ.)	-	-	-	-	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส 1 เดือนม.ค.-มี.ค. ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)(รณด.0,สทพ.2)(รณด.13,สทพ.1)(รณด.14,สทพ.1)		2 ครั้ง	14 ครั้ง	15 ครั้ง	31 ครั้ง	เนื่องจาก ได้เกิดวาทภัยพายุโซนร้อนปาบึกพัดผ่าน ทำให้เกิดความเสียหายเป็นบริเวณกว้างกับระบบจำหน่าย
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)(รณด.2,สทพ.0)(รณด.0,สทพ.0)(รณด.0,สทพ.0)		2 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	2 ครั้ง	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)(รณด.0,สทพ.0)(รณด.0,สทพ.0)(รณด.2(กพ.กสส1),สทพ.0)		100%	100%	100%	100%	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)(รณด.0,สทพ.0)(รณด.0,สทพ.0)		0 เรื่อง	0 เรื่อง	2 เรื่อง	2 เรื่อง	
		100%	100%	100%	100%	
		0 เรื่อง	0 เรื่อง	0 เรื่อง	0 เรื่อง	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส1 เดือนม.ค.-มี.ค. ปี2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)(รณด.18,596, สทพ.13,839)(รณด.18,596,สทพ.13,854)(รณด.18,621,สทพ.14,012)		32,435 ราย	32,450 ราย	32,633 ราย	32,633 ราย	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)(รณด.18,596, สทพ.13,839)(รณด.18,596,สทพ.13,854)(รณด.18,621,สทพ.14,012)		100%	100%	100%	100%	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		100%	100%	100%	100%	
(รณด.2,349,สทพ.1,196)(รณด.2,347,สทพ.1,171)(รณด.2,364,สทพ.1,172)		3,545 ราย	3,518 ราย	3,536 ราย	3,536 ราย	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		100%	100%	100%	100%	
(รณด.2,349,สทพ.1,196)(รณด.2,347,สทพ.1,171)(รณด.2,364,สทพ.1,172)		3,545 ราย	3,518 ราย	3,536 ราย	3,536 ราย	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		35,980 ราย	35,968 ราย	36,169 ราย	36,169 ราย	
(รณด.20,945,สทพ.15,035)(รณด.20,943,สทพ.15,025)						
(รณด.20,985,สทพ.15,184)						
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)						
(รณด.20,945,สทพ.15,035)(รณด.20,943,สทพ.15,025)		35,980 ราย	35,968 ราย	36,169 ราย	36,169 ราย	
(รณด.20,985,สทพ.15,184)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส1 เดือนม.ค.-มี.ค. ปี2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)(รณด.2,สหพ.1)(รณด.0,สหพ.0) (รณด2(กฟย.กสส1,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%	3 เรื่อง	0 เรื่อง	2 เรื่อง	5 เรื่อง	ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ตรงรายการผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.
		0 เรื่อง	0 เรื่อง	0 เรื่อง	0 เรื่อง	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส1 เดือนม.ค.-มี.ค. ปี2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโนนด เขต 3 ภาคใต้

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)(รณด.0,สหพ.1)(รณด.0,สหพ.(รณด.0,สหพ.2)		1 ราย	1 ราย	2 ราย	4 ราย	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)(รณด.0,สหพ.1)(รณด.0,สหพ.1)(รณด.0,สหพ.2)		1 ราย	1 ราย	2 ราย	4 ราย	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส1 เดือนม.ค.-มี.ค. ปี2562
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโนน เขต 3 ภาคใต้

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย (รณด.4,สหพ.0)(รณด.6,สหพ.0)(รณด.11,สหพ.1) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย (รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)	100%	100%	100%	100%		
		4 ราย	6 ราย	12 ราย	22 ราย	
		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส1 เดือนม.ค.-มี.ค. ปี2562
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
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.2,สหพ.0)		2 ราย	10 ราย	1 ราย	13 ราย	
(รณด.9,สหพ.1)(รณด.0,สหพ.1)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)						
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)(รณด.31,สหพ.27)		58 ราย	85 ราย	87 ราย	230 ราย	
(รณด.56,สหพ.29)(รณด.42,สหพ.44)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส1 เดือนม.ค.-มี.ค. ปี2562
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
- เขตเมือง		-	-	-	-	
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)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ		3 ราย	0 ราย	1 ราย	4 ราย	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)(รณด.3,สทพ.0)						
(รณด.0,สทพ.0)(รณด1,สทพ.0)						
เกิน 35 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สทพ.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
(รณด.0,สทพ.0)(รณด.0,สทพ.0)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส1 เดือนม.ค.-มี.ค. ปี2562
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโนนด เขต 3 ภาคใต้

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0,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 ระยะเวลาลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนเชื้อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย)(รณด.6,สหพ.0) (รณด.8,สหพ.0)(รณด.4,สหพ.11) 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.30,สหพ.12) ((รณด.13,สหพ.15)(รณด.15,สหพ.11) เกิน 20 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)	100%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส1 เดือนม.ค.-มี.ค. ปี2562
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)						
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)						
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	95%					
ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (แม้ว่าจะกรณีดังกล่าว)
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ						จึงจำเป็นต้องจ่ายคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส1 เดือนม.ค.-มี.ค. ปี2562
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโน้น เขต 3 ภาคใต้

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด 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	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส1 เดือนม.ค.-มี.ค. ปี2562
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาดำเนินการคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)(รณด.2,สหพ.0) (รณด.4,สหพ.0)(รณด.7,สหพ.2)		2 ราย	4 ราย	9 ราย	15 ราย	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)(รณด.37,สหพ.10) (รณด.89,สหพ.0)(รณด.68,สหพ.5)		47 ราย	89 ราย	73 ราย	209 ราย	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0,สหพ.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	