



ผ่านเครื่อง/SCAN

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.พพ. ถึง กบล.ต.๒
เลขที่ ต.๒ พพ.(ผด) - ๘๖๐ วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๑
เรื่อง นำส่งรายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๐

เรียน อก.บส.ต.๒

กฟอ.พพ. ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๐
โดยสามารถ Download เอกสารได้ที่ <ftp://๑๗๒.๒๗.๑.๑๐> → ฝวบ. → กบล. → ผบธ. → มาตรฐาน
คุณภาพบริการ → กฟอ.พพ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบธ.กบล.ต.๒ ดำเนินการต่อไป

(นายอนุวัตร ทองชิต)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.พพ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัท สยามวิโรจน์ผลิตภัณฑ์ไม้ จำกัด	26-ธ.ค.-60 14.30 น.	118	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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 หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	พพ.1	8	ม.2 ต.เขานัวควาย อ.พุนพิน หม้อแปลง PEA-51-007679 ระยะห่าง 4 กม.	22-ธ.ค.-60 19.00 น.	34.0	400	3	34	—	
2	เที่ยวหลาน	4	ตลาดตาขุน ม.4 ต.เขาวง อ.บ้านตาขุน 160 kVA. PEA-38-001363 ระยะห่าง 1 กม.	28-ธ.ค.-60 18.00 น.	33.0	397	3	33	—	
3	ไชยา	4	สามแยกห้วยตาหมิง ม.2 ต.ปากหมาก อ.ไชยา 50 kVA. PEA-38-021232 ระยะห่าง 25 กม.	27-ธ.ค.-60 18.30 น.	34.0	382	3	31.51	—	
4	ไชยา	1	บ้านคลองรอก ม.15 ต.ประสงค์ อ.ท่าชนะ 100 kva. PEA-57-010801 ระยะห่าง 70 กม.	1-ธ.ค.-60 19.00 น.	33.0	391	3	32.25	—	

3.2 การขยายเขตจำหน่าย (คิดจากผู้ใช้ไฟ)

- ค่าสมทบก่อสร้างระบบจำหน่าย S-2E-001 (ไม่มี กส. S-2E-002)	เป็นเงิน	-	บาท
- แผนกแรงสูงภายนอก (50%) S-2A-003	เป็นเงิน	-	บาท
- แผนกแรงสูงภายนอก S-2A-003	เป็นเงิน	-	บาท
- แผนกแรงสูงภายใน S-2C-003	เป็นเงิน	-	บาท
- แผนกหม้อแปลงภายใน S-2C-005	เป็นเงิน	25,934.00	บาท
- แผนกแรงต่ำภายนอก S-2A-004	เป็นเงิน	-	บาท
- แผนกแรงต่ำภายใน S-2C-004	เป็นเงิน	-	บาท
- แผนกไฟถนน/สาธารณะ S-2C-006	เป็นเงิน	-	บาท
- แผนกติดตั้งหม้อแปลงเข้า S-3L-	เป็นเงิน	-	บาท
- แผนกรื้อถอนหม้อแปลงเข้า S-3M-	เป็นเงิน	-	บาท
- ค่ามิเตอร์ภายในและอุปกรณ์ประกอบ	เป็นเงิน	-	บาท
- ค่า Cover Drop Fuse(ภายใน) S-2C-005	เป็นเงิน	-	บาท
- ค่าบริการ HotLine S-3P-	เป็นเงิน	9,299.00	บาท
- ค่าโรชันตัน	เป็นเงิน	5,187.00	บาท
- ค่าตรวจสอบหม้อแปลง S-3E-010	เป็นเงิน	800.00	บาท
- ค่าออกแบบ 1% S-2F-001	เป็นเงิน	5,000.00	บาท
- ค่าแผนผังพิมพ์เขียว S-2Z-999	เป็นเงิน	-	บาท
- ค่าตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงS-1H-001	เป็นเงิน	-	บาท
- ค่าตรวจสอบแท่น และรั้ว S-1H-002	เป็นเงิน	-	บาท
	รวมเป็นเงิน	46,220.00	บาท
	คิดภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%	3,235.40	บาท
	รวมทั้งสิ้นเป็นเงิน	49,455.40	บาท

ในการคิดค่าใช้จ่ายดังกล่าว กำหนดยื่นราคา 6 เดือน สำหรับค่าตรวจสอบค่าธรรมเนียมต่างๆ ให้ กฟฟ. เรียกเก็บอีกต่างหากตามระเบียบ และเมื่อก่อสร้างแล้วเสร็จ การกำหนดกรรมสิทธิ์ที่อยู่ภายในเขตที่ดินของผู้ใช้ไฟเป็นของผู้ใช้ไฟ ยกเว้นเครื่องวัด เป็นของ กฟฟ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ พร้อมนี้ได้แนบรายละเอียด แผนผัง ประมาณการ มาด้วยแล้ว

นายวรทัศน์ แสงมณี

วศก.6

ที่ พพ.(บค.)- 173/2560

เรียน ทส.บค., บป., กส.

- อนุมัติ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	พพ.	เทศบาลเมืองท่าข้าม อ.พุนพิน Pea-55-9001 ห่างจากหม้อแปลง 750 ม.	24-ธ.ค.-60 19.00 น.	380	/	
2	กฟส.บดข.	วัดเบ็ญจแบบ ม.3 ต.บ้านท่าเนียน อ.คีรีรัฐนิคม pea-45-018546 ระยะห่างจากหม้อแปลง 300 ม.	28-ธ.ค.-60 18.30 น.	380	/	
3	กฟส.ชย.	สถานีตำรวจภูธรโมถ่าย ม.2 ต.โมถ่าย อ.ไชยา 100 kva pea-59-028641 ระยะห่างจากหม้อแปลง 800 ม.	28-ธ.ค.-60 19.00 น.	380	/	
4	กฟส.ทน.	บ้านคลองรอก ม.15 ต.ประสงค์ อ.ท่าชนะ 100 kva. 57-010801 ระยะห่างจากหม้อแปลง 70 ม	1-ธ.ค.-60 18.00 น.	391	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	พพ.	บ่อน้ำร้อนท่าสะทอน ม.6 ต.ท่าสะทอน อ.พุนพิน Pea-40-012740 ห่างจากหม้อแปลง 800 ม.	21-ธ.ค.-60 19.30 น.	216	/	
2	กฟส.บดข.	โรงเรียนวัดปากดั่ง ม.2 ต.ต้นยวน อ.พนม pea-47-006600 ระยะห่างจากหม้อแปลง 240 ม.	28-ธ.ค.-60 18.30 น.	219	/	
3	กฟส.ชย.	บ้านเลขที่ 16/6 ม.5 ต.ป่าเว อ.ไชยา pea-40-013711 ระยะห่างจากหม้อแปลง 700 ม.	28-พ.ย.-60 19.30 น.	210	/	
4	กฟส.ทน.	บ้านคลองรอก ม.15 ต.ประสงค์ อ.ท่าชนะ มิเตอร์ขนาด 5 แอมป์ หมายเลข PEA-18281515 ระยะห่างจากหม้อแปลง 700 ม.	1-ธ.ค.-60 18.20 น.	229	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	พพ. 31 , บดช. 323 , ชย. 88 , พน. 156 (พ.ค.)
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครึ่ง)		598	596	443	1,637	พพ. 18 , บดช. 314 , ชย. 86 , พน. 178 (พ.ย.)
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครึ่ง)		0	0	0	0	พพ. 18 , บดช. 337 , ชย. 88 , พน. 0 (ธ.ค.)
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกวัย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	พพ. 58530 , บดพ. 32421 , ชย.0 , พน.7545 (ค.ค.) พพ. 58604 , บดพ. 32521 , ชย.0 , พน.7548 (พ.ย) พพ. 58682 , บดพ. 32621 , ชย.0 , พน.7554 (ธ.ค.)
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกวัย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	98,496	98,673	98,857	98,857	พพ. 11060 , บดพ. 5279 , ชย.11101 , พน.11520 (ค.ค.) พพ. 11072 , บดพ. 5294 , ชย.18109 , พน.11541 (พ.ย) พพ. 11076 , บดพ. 5332 , ชย. 18123 , พน.11558 (ธ.ค.)
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	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%	100%	100%	100%	100%	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	พ.พ.6 , ป.ต.ท. 0 , ร.ย. 1 , พ.น. 1 (ด.ค.) พ.พ.0 , ป.ต.ท. 0 , ร.ย. 1 , พ.น. 1 (พ.ย.) พ.พ.7 , ป.ต.ท. 0 , ร.ย. 0 , พ.น. 0 (ธ.ค.)
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		3	2	5	5	พพ.3, บตข. 0, รย. 0, ทน. 0 (ต.ค)
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	พพ.2, บตข. 0, รย. 0, ทน. 0 (พ.ย) พพ.5, บตข. 0, รย. 0, ทน. 0 (ธ.ค)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100%	100%	100%	100%	พพ.8 , บตข. 10 , ขย. 14 , ทน. 2 (ต.ค.)
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		36	50	47	133	พพ.9 , บตข. 15 , ขย. 26 , ทน. 0 (พ.ย.)
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	พพ.6 , บตข. 38 , ขย. 2 , ทน. 1 (ธ.ค.)
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	พพ.127 , บตข. 74 , ขย. 22 , ทน. 42 (ต.ค.)
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		265	326	315	906	พพ.160 , บตข. 98 , ขย. 27 , ทน. 41 (พ.ย.)
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	พพ.151 , บตข. 100 , ขย. 35 , ทน. 29 (ธ.ค.)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ยอดติดตั้งมีเตอร์ขนาดเล็กเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	พพ.2 , บดข. 0 , ขย. 0 , ทน. 0 (ต.ค.)
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		2	4	1	7	พพ.4 , บดข. 0 , ขย. 0 , ทน. 0 (พ.ย.)
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	พพ.0 , บดข. 0 , ขย.1 , ทน. 0 (ธ.ค.)
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	พพ.0 , บดข. 0 , ขย. 0 , ทน. 0 (ต.ค.)
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	3	3	6	พพ.0 , บดข. 2 , ขย. 0 , ทน. 1 (พ.ย.)
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	พพ.0 , บดข. 2 , ขย. 0 , ทน. 1 (ธ.ค.)
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	พพ.6 , บดข. 0 , ขย. 1 , ทน. 1 (ต.ค.)
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		8	13	11	32	พพ.13 , บดข. 0 , ขย. 2 , ทน. 1 (ต.ค.)
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	พพ.8 , บดข. 0 , ขย. 3 , ทน. 0 (ธ.ค.)
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	พพ.4 (ต.ค.)
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ						พพ.1 (พ.ย.)
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		4	1	2	7	พพ.2 (ธ.ค.)
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน	100%	100%	100%	100%	
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนแปลงหลักประกันการใช้ไฟฟ้า					พพ.0 , บดช. 0 , ชย. 3 , พน. 1 (ต.ค.)
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		4	5	3	พพ.0 , บดช. 0 , ชย. 5 , พน. 0 (พ.ย.)
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	พพ.0 , บดช. 0 , ชย. 1 , พน. 2 (ธ.ค.)
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	พพ.0 , บดช. 12 , ชย. 6 , พน. 3 (ต.ค.)
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		21	24	26	พพ.0 , บดช. 14 , ชย. 10 , พน. 0 (พ.ย.)
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	พพ.0 , บดช. 15 , ชย. 7 , พน. 4 (ธ.ค.)
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	พพ.4 , บดช. 0 , ชย. 0 , พน. 0 (ต.ค.)
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		4	4	5	พพ.1 , บดช. 3 , ชย. 0 , พน. 0 (พ.ย.)
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	พพ.1 , บดช. 4 , ชย. 0 , พน. 0 (ธ.ค.)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	พ.พ.0 , บ.ดช. 0 , ชย. 0 , ทน. 0 (ต.ค.) พ.พ.0 , บ.ดช. 0 , ชย. 0 , ทน. 0 (พ.ย.) พ.พ.0 , บ.ดช. 0 , ชย. 0 , ทน. 0 (ธ.ค.)
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100%	100%	100%	100%	พ.พ.53 , บ.ดช. 0 , ชย. 0 , ทน. 0 (ต.ค.) พ.พ.41 , บ.ดช. 0 , ชย. 0 , ทน. 0 (พ.ย.) พ.พ.50 , บ.ดช. 0 , ชย. 0 , ทน. 0 (ธ.ค.)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย) 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	พพ.4 , บดช. 5 , ชย. 18 , พน. 24 (ด.ค)
		51	24	34	109	พพ.4 , บดช. 3 , ชย. 7 , พน. 10 (พ.ย)
		0	0	0	0	พพ.14 , บดช. 7 , ชย. 0 , พน. 13 (ธ.ค)
		100%	100%	100%	100%	พพ.0 , บดช. 10 , ชย. 0 , พน. 10 (ต.ค.)
	100%	20	19	33	72	พพ.0 , บดช. 15 , ชย. 0 , พน. 4 (พ.ย)
		0	0	0	0	พพ.0 , บดช. 15 , ชย. 7 , พน. 11 (ธ.ค)
	100%	100%	100%	100%	100%	พพ.0 , บดช. 0 , ชย. 0 , พน. 0 (ต.ค.)
	0	0	0	0	0	พพ.0 , บดช. 0 , ชย. 0 , พน. 0 (พ.ย.)
	0	0	0	0	0	พพ.0 , บดช. 0 , ชย. 0 , พน. 0 (ธ.ค)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	100%	100%	100%	100%	พพ.อ , บจข. 0 , ชย. 0 , ทน. 0 (ด.ค.) พพ.อ , บจข. 0 , ชย. 0 , ทน. 0 (พ.ย.) พพ.อ , บจข. 0 , ชย. 0 , ทน. 0 (ธ.ค.)