

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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        | บริษัท สยามริโซผลิตภัณฑไม้ จำกัด                           | 31-มี.ค.-61<br>14.00 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<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 |
| 1        | พพ.1       | 2    | ม.4 บ้านห้วยบอน ต.เขาหัวควาย อ.พุนพิน<br>PEA-23-001161 ระยะห่าง 2 กม.                   | 20-มี.ค.-61<br>19.00 น.               | 34.0                               | 400                                 | 3                          | 34                                           | ／                                 |               |
| 2        | เขี้ยวหลาน | 4    | หน้าร้านทองพัฒน์ ม.3 ต.ต้นยวน อ.พนม<br>160 kVA. PEA-36-017396 ระยะห่าง 1 กม.            | 30-มี.ค.-61<br>18.00 น.               | 33.0                               | 397                                 | 3                          | 33                                           | ／                                 |               |
| 3        | เขี้ยวหลาน | 2    | กม.18 ม.10 ต.ถ้ำสิงขร อ.ศรีรัฐนิคม<br>50 kVA. Pea-47-00142 ระยะห่าง 0.52 กม.            | 30-มี.ค.-61<br>18.30 น.               | 33.0                               | 392                                 | 3                          | 33                                           | ／                                 |               |
| 4        | ไชยา       | 8    | ม.3 ต.ป่าเว อ.ไชยา<br>100 kVA. Pea-51-007678 ระยะห่าง 7 กม.                             | 28-มี.ค.-61<br>18.30 น.               | 34.0                               | 382                                 | 3                          | 31.52                                        | ／                                 |               |
| 5        | ไชยา       | 1    | สามแยกขี้ควาย ม.4 ต.ท่าชนะ อ.ท่าชนะ<br>16 kva. Pea-28-015572 ระยะห่าง 30 กม.            | 21-มี.ค.-61<br>19.00 น.               | 33.0                               | 380                                 | 3                          | 32.2                                         | ／                                 |               |

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนม**

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<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        | พพ.          | ม.4 ช้างบางบุตร ต.ลิเล็ด อ.พนมปีน Pea-40-001011 บ้านบาง<br>ห่างจากหม้อแปลง 500 ม.                  | 20-มี.ค.-61<br>19.30 น.               | 380                                               | ／                           |               |
| 2        | กฟส.บตข.     | หน้า อบต.เขาวง ม.2 ต.เขาวง อ.บ้านตาขุน 50 kVA pea-45-006044<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 1,400 m.        | 30-มี.ค.-61<br>18.30 น.               | 390                                               | ／                           |               |
| 3        | กฟส.คร.      | หลังสถานีรถไฟท่าขนอน ม.1 ต.ท่าขนอน อ.คีรีรัฐนิคม 50 kva pea-38-23883<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 450 m. | 30-มี.ค.-61<br>19.00 น.               | 385                                               | ／                           |               |
| 4        | กฟส.ชย.      | หน้าร้านมั่งดี ม.1 ต.ตลาด อ.ไชยา 160 kVA pea-39-002694<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 490 m.               | 28-มี.ค.-61<br>19.00 น.               | 386                                               | ／                           |               |
| 5        | กฟส.ทน.      | สำนักงานเทศบาลท่าชนะ ม.4 ต.ท่าชนะ อ.ท่าชนะ 160 kVA pea-28-015572<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 m      | 21-มี.ค.-61<br>19.30 น.               | 398                                               | ／                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดัน <sup>๑</sup><br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br><br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน <sup>๑</sup> | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                       |                                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | พพ.          | บ้านหัวหาร ต.หัวเตย อ.พุนพิน Pea-51-009237<br>ห่างจากหม้อแปลง 800 ม.                                  | 21-มี.ค.-61<br>19                                     | 220                                               | ／                           |               |
| 2        | กฟส.บตข.     | ซอยถ้ำนอน ม.2 ต.เขาวง อ.บ้านตาขุน 30 kVA pea 33-002516<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 800 m.                  | 30-มี.ค.-61<br>19.00 น.                               | 230                                               | ／                           |               |
| 3        | กฟส.คร.      | บ้านเปี้ยงแบบ ม.3 ต.บ้านท่าเนียบ อ.คีรีรัฐนิคม<br>30 kVA pea-45-006601 ระยะห่างจากหม้อแปลง 400 m.     | 30-มี.ค.-61<br>19.30 น.                               | 230                                               | ／                           |               |
| 4        | กฟส.ชย.      | บ้านเทอะแค ม.3 ต.ป่าเว อ.ไชยา<br>30kVA pea-35-011089 ระยะห่างจากหม้อแปลง 900 m.                       | 27-มี.ค.-61<br>19.30 น.                               | 208                                               | ／                           |               |
| 5        | กฟส.ทน.      | 109 ม.4 ต.ท่าชนะ อ.ท่าชนะ 160 kVA pea 28-015531<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 ม.                         | 21-มี.ค.-61<br>19.40 น.                               | 235                                               | ／                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                     |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                                                                                                                                                    |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br><br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br><br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                              | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100%  | 100%     | พพ.16 , บตข.232 ,คร.144 , ชย. 105 , ทน.109 (ม.ค.)<br><br>พพ.12 , บตข.164 ,คร.108 , ชย. 86 , ทน.101 (ก.พ.)<br><br>พพ.12 , บตข.228 ,คร.187 , ชย. 96 , ทน.178 (มี.ค.) |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br><br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |                                                                                                                                                                    |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                      |                 | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส 1 |                                                                                                                                                     |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>               |                 |                |         |         |          |                                                                                                                                                     |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     | พพ.53392, บตช.13223 ,คร.11608 , ทน.7564 (ม.ค.)<br>พพ.53448, บตช.13257 ,คร.11724 , ทน.7580 (ก.พ.)<br>พพ.53551, บตช.13317 ,คร.11955 , ทน.7581 (มี.ค.) |
| ทุกราย                                               |                 |                |         |         |          |                                                                                                                                                     |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 85,787         | 86,009  | 86,404  | 86,404   |                                                                                                                                                     |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 85,787         | 86,009  | 86,404  | 86,404   |                                                                                                                                                     |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |                                                                                                                                                     |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 51,680         | 52,197  | 53,240  | 53,240   |                                                                                                                                                     |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 51,680         | 52,197  | 53,240  | 53,240   |                                                                                                                                                     |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>      | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |                                                                                                                                                     |
| <b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>                          |                 |                |         |         |          |                                                                                                                                                     |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 137,467        | 138,206 | 139,644 | 139,644  |                                                                                                                                                     |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 137,467        | 138,206 | 139,644 | 139,644  |                                                                                                                                                     |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                            |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                  |                 | 7              | 0    | 6     | 13       |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                     |                 | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที                                               |                 | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                                                  |                 | 0              | 0    | 0     | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|------------------------------------------|
|                                                                                                                                                              |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                          |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                       |          |                |      |       |          |                                          |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |       |          |                                          |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     | พพ.5 , บตข. 0 , ชย. 2 , ทน. 1 (ม.ค.)     |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | 8              | 5    | 3     | 16       | พพ.3 , บตข. 0 , คร.ชย. 0 , ทน. 2 (ก.พ.)  |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | 0              | 0    | 0     | 0        | พพ.1 , บตข. 0 , คร.0 ชย. 1 , ทน.1(มี.ค.) |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                         | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |                                          |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                   |          | 8              | 5    | 3     | 16       |                                          |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                          |          | 0              | 0    | 0     | 0        |                                          |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                            |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | 4              | 3    | 3     | 10       | พพ.4 , บตข. 0 , ชย. 0 , ทน. 0 (ม.ค)        |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | 0              | 0    | 0     | 0        | พพ3 , บตข. 0 ,คร. 0 , ชย. 0 , ทน. 0 (ก.พ)  |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          |                |      |       |          | พพ3 , บตข. 0 ,คร. 0 , ชย. 0 , ทน. 0 (มี.ค) |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                                  |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |       |          |                                                  |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |      |       |          |                                                  |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |      |       |          |                                                  |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     | พพ.12 , บตข. 6, คร.1 , ขย. 1 , ทน. 0 (ม.ค.)      |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 20             | 24   | 45    | 89       | พพ 12, บตข. 0, คร.2 , ขย. 9 , ทน. 1 (ก.พ.)       |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0     | 0        | พพ 17, บตข.10, คร.0 , ขย. 7 , ทน. 11 (มี.ค.)     |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     | พพ.149 , บตข. 50, คร.43 , ขย. 45 , ทน. 28 (ม.ค.) |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 315            | 271  | 295   | 881      | พพ136 , บตข. 34, คร.49 , ขย. 20 , ทน. 32 (ก.พ.)  |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0     | 0        | พพ165 , บตข.59, คร.67 , ขย. 31 , ทน.40 (มี.ค.)   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                 |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|----------------------------------------------|
|                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |       |          |                                              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |                                              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    | 0     | 0        |                                              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0    | 0     | 0        |                                              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |                                              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    | 0     | 0        |                                              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0    | 0     | 0        |                                              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |      |       |          |                                              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     | พพ.5 , บตข. 0 , คร. 0 , ชย. 3 , ทน. 0 (ม.ค.) |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 8              | 13   | 9     | 30       | พพ.11 บตข. 0 , คร.0 , ชย. 2 , ทน. 0 (ก.พ.)   |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    | 0     | 0        | พพ.6 บตข. 1 , คร.0 , ชย. 2 , ทน. 0 (มี.ค.)   |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ                       | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     | พพ.4 (ม.ค.)                                  |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                             |          |                |      |       |          | พพ.4 (ก.พ.)                                  |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                             |          | 2              | 4    | 5     | 11       | พพ.5 (มี.ค.)                                 |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    | 0     | 0        |                                              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                                                                      |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                   |          |                |      |       |          |                                                                                      |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า      | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     | พพ.0 , บตช. 0 , ชย. 2 , ทน. 2 (ม.ค.)<br>พพ.0 , บตช. 0 , คร. 0 , ชย. 2 , ทน. 2 (ก.พ.) |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                |          | 4              | 4    | 5     | 13       | พพ.0 , บตช. 0 , คร. 0 , ชย. 3 , ทน. 2 (มี.ค.)                                        |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              | 0    | 0     | 0        |                                                                                      |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                  | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     | พพ.0 , บตช. 12 , คร. 9 ชย. 11 , ทน. 2 (ม.ค.)                                         |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 34             | 23   | 36    | 93       | พพ.0 , บตช. 12 , คร. 0 ชย. 5 , ทน. 6 (ก.พ.)                                          |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                  |          | 0              | 0    | 0     | 0        | พพ.0 , บตช. 17 , คร. 12 ชย. 5 , ทน. 2 (มี.ค.)                                        |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |                                                                                      |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                 |          | 4              | 0    | 4     | 8        |                                                                                      |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                  |          | 0              | 0    | 0     | 0        |                                                                                      |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนมพิณ

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|---------------|
|                                                                                                                                                                                                                              |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |               |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br><br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br><br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |               |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br><br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br><br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                 | 95%      | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |               |
|                                                                                                                                                                                                                              |          | 36             | 41   | 36    | 113      | พพ.36 (ม.ค.)  |
|                                                                                                                                                                                                                              |          | 0              | 0    | 0     | 0        | พพ.41 (ก.พ.)  |
|                                                                                                                                                                                                                              |          |                |      |       |          | พพ.36 (มี.ค.) |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|---------------------------------------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                             |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |                                             |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |       |          |                                             |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     | พพ.2 , บตข. 5 , ชย. 14 , ทน. 26 คร.5 (ม.ค)  |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 52             | 41   | 30    | 123      | พพ.2 , บตข. 3 , คร.1 ชย. 21 , ทน. 14 (ก.พ)  |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    | 0     | 0        | พพ.2 , บตข. 5 , คร.4 ชย. 7 , ทน. 12 (มี.ค)  |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     | พพ.2 , บตข. 10 , ชย. 8 , ทน. 12 คร.10 (ม.ค) |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 42             | 57   | 89    | 188      | พพ.3 , บตข. 7 , คร.44 ชย. 0 , ทน. 3 (ก.พ)   |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    | 0     | 0        | พพ.3 , บตข.9 , คร.67 ชย. 8 , ทน. 2 (มี.ค)   |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |                                             |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 1              | 0    | 1     | 2        | พพ.1 (ม.ค)                                  |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    | 0     | 0        | พพ.1 (มี.ค.)                                |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |