

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 สยามริโซผลิตภัณฑไม้ จำกัด	28-ก.ย.-61 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 (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	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.2	10	ม.1 ต.บางเคียน กม.28 อ.พุนพิน 100 kva. PEA-45-18519 ระยะห่าง 15 กม.	17-ก.ย.-61 19.00 น.	34.0	400	3	34	／	
2	เขี้ยวหลาน	1	หน้าโรงเรียนเปี่ยมรัก ม.6 ต.ต้นยวน อ.พนม PEA-47-000117 ระยะห่าง 1 กม.	28-ก.ย.-61 18.00 น.	33.0	396	3	33	／	
3	เขี้ยวหลาน	2	กม.38 ม.10 ต.ถ้ำสิงขร อ.คีรีรัฐนิคม 50 kVA. Pea-47-01420 ระยะห่าง 1 กม.	29-ก.ย.-61 18.30 น.	33.0	390	3	33	／	
4	ไชยา	8	ร.ร.วัดพุนพิน ม.7 ต.พุมเรียง อ.ไชยา 100 kVA. Pea-54-010944 ระยะห่าง 17 กม.	28-ก.ย.-61 18.30 น.	34.0	395	3	32.58	／	
5	ไชยา	1	บ้านคลองรอก ม.15 ต.ประสงค์ อ.ท่าชนะ 100 kva. Pea-57-010801 ระยะห่าง 30 กม.	15-ก.ย.-61 19.10 น.	34.0	382	3	31.75	／	

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 (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	พพ.	ม.5 บ้านห้วยมุดพัฒนา ต.บางมะเดื่อ อ.พนม Pea-50-007167 ห่างจากหม้อแปลง 700 ม.	17-ก.ย.-61 19.30 น.	380	／	
2	กฟส.บตข.	ศาลาหมู่บ้าน ม.6 ต.ต้นยวน อ.พนม 50 kVA pea-57-006992 ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 m.	28-ก.ย.-61 19.00 น.	390	／	
3	กฟส.คร.	หลังสถานีรถไฟศรีรัตนคม ม.1 ต.ท่าขนอน อ.ศรีรัตนคม 50 kVA pea-38-021883 ระยะห่างจากหม้อแปลง 450 m.	29-ก.ย.-61 19.30 น.	382	／	
4	กฟส.ชย.	ร้านวันมะไหมไทย 75/1 ต.พุมเรียง อ.ไชยา 250 kva pea-29-017626 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 m.	28-ก.ย.-61 19.00 น.	401	／	
5	กฟส.ทน.	บ้านคลองรอก ม.15 ต.ประสงค์ อ.ท่าชนะ pea-21315804 ระยะห่างจากหม้อแปลง 600 m	15-ก.ย.-61 19.40 น.	380	／	

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 ^๑ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน ^๑	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	พพ.	ม.1 บ้านบางบาล ต.บางมะเดื่อ อ.พุนพิน Pea-28-007084 ห่างจากหม้อแปลง 800 ม.	18-ก.ย.-61 19.00 น.	223	／	
2	กฟส.บตข.	ศาลาหมู่บ้าน ม.6 ต.ต้นยวน อ.พนม 30 kVA pea 57-004135 ระยะห่างจากหม้อแปลง 300 ม.	28-ก.ย.-61 19.00 น.	219	／	
3	กฟส.คร.	บ้านเปียงแบบ ม.3 ต.บ้านท่าเนียบ อ.คีรีรัฐนิคม 30 kVA pea-45-006601 ระยะห่างจากหม้อแปลง 400 ม.	29-ก.ย.-61 19.30 น.	220	／	
4	กฟส.ชย.	บิวตี้ฟิรส์อร์ท 211 ม.3 ต.พุมเรียง อ.ไชยา pea-36-019036 ระยะห่างจากหม้อแปลง 950 ม.	27-ก.ย.-61 19.30 น.	211	／	
5	กฟส.ทน.	บ้านคลองรอก ม.15 ต.ประสงค์ อ.ท่าชนะ pea 21315804 ระยะห่างจากหม้อแปลง 600 ม.	15-ก.ย.-61 19.55 น.	222	／	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	พพ.20 , บตข.204 ,คร.173 , ชย.76 , ทน.124 (ก.ค.) พพ.18 , บตข.271 ,คร.197 , ชย.64 , ทน.113 (ส.ค.) พพ.10 , บตข.119 ,คร.169 , ชย.92 , ทน.0 (ก.ย.)
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

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%	100%	100%	พพ.53655, บตข.13475 ,คร.20909 , ทน.7601 (ก.ค.) พพ.53771, บตข.13515 ,คร.20932 , ทน.7657 (ส.ค.)
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		95,640	95,875	95,963	95,963	พพ.53773, บตข.13556 ,คร.20975 , ทน.7659 (ก.ย.)
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		95,640	95,875	95,963	95,963	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	พพ.11056, บตข.6853 ,ชย.18,276 ทน.11563 (ก.ค.)
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		47,748	47,782	47,823	47,823	พพ.11064, บตข.6868 ,ชย.18,299 ทน.11551 (ส.ค.)
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		47,748	47,782	47,823	47,823	พพ.11068, บตข.6883 ,ชย.18,315 ทน.11577 (ก.ย.)
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		143,388	143,657	143,786	143,786	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		143,388	143,657	143,786	143,786	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		13	3	10	26	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0	0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (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)³

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	พพ.1 , บตข. 0 , คร. 0, ชย.3 , ทน. 0 (ก.ค.) พพ.3 , บตข. 0 , คร. 0, ชย.3 , ทน. 0 (ส.ค.) พพ.4 , บตข. 0 , คร. 0, ชย.4 , ทน. 0 (ก.ย.)
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	7	2	9	พพ.0 , บตข. 0,คร. 0 , ชย. 0 , ทน. 0 (ก.ค)
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	พพ.3 , บตข. 0,คร. 0 , ชย. 0 , ทน. 4 (ส.ค) พพ.2 , บตข. 0,คร. 0 , ชย. 0 , ทน.0 (ก.ย)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						พพ.14 , บตข. 5, คร.3 , ขย. 2 , ทน. 2 (ก.ค.)
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	พพ.21 , บตข. 15, คร.3 , ขย. 2 , ทน. 2 (ส.ค.)
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		26	43	39	108	พพ.17 , บตข. 15, คร.4 , ขย. 2 , ทน. 1 (ก.ย.)
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	พพ.152 , บตข. 55, คร.57 , ขย.27 , ทน. 38 (ก.ค.)
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		329	326	334	989	พพ.149 , บตข. 40, คร.77 , ขย.27 , ทน. 33 (ส.ค.)
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	พพ.168 , บตข. 41, คร.53 , ขย.27 , ทน. 45 (ก.ย.)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ 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	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)						พพ.7 , บตข. 0 ,คร. 1 , ขย. 2 , ทน. 0 (ก.ค.)
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	พพ.12 , บตข. 0 ,คร. 1 , ขย. 1 , ทน. 0 (ส.ค.)
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		10	14	15	39	พพ.7 , บตข. 0 ,คร. 1 , ขย. 5 , ทน. 2 (ก.ย.)
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	พพ.2 (ก.ค.)
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ						พพ.3 (ส.ค.)
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		2	3	0	5	พพ.0 (ก.ย.)
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	พพ.0 , บตข. 0 , ชย. 0 , ทน. 0 (ก.ค.) พพ.0 , บตข. 0 , ชย. 2 , ทน. 0 (ส.ค.)
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		0	2	4	6	พพ.0 , บตข. 0 , ชย. 1 , ทน. 3 (ก.ย.)
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	พพ.0 , บตข.10 , คร. 24 ชย. 3 , ทน. 11 (ก.ค.)
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		48	25	14	87	พพ.0 , บตข.10 , คร. 0 ชย. 4 , ทน. 11 (ส.ค.)
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	พพ.0 , บตข.6 , คร. 0 ชย. 6 , ทน. 2 (ก.ย.)
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		6	0	0	6	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนมพิณ

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	0	0	1	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	0	0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)	95%	100%	100%	100%	100%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		36	35	30	101	พพ.36 (ก.ค.)
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0	0	พพ.35 (ส.ค.) พพ.30 (ก.ย.)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนมพิณ

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ 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 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						พพ.3 , บตข. 7 ,คร.0, ชย. 6 , ทน. 0 (ก.ค)
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	พพ.2 , บตข. 7 ,คร.0, ชย. 7 , ทน. 4 (ส.ค)
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		16	20	31	67	พพ.3 , บตข. 8 ,คร.0, ชย. 6 , ทน. 14 (ก.ย)
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	พพ.4 , บตข. 12 ,คร.16, ชย.11 , ทน. 0 (ก.ค)
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		43	49	65	157	พพ.2 , บตข. 15 ,คร.11, ชย.14 , ทน. 9 (ส.ค)
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	พพ.2 , บตข. 15 ,คร.19, ชย. 13 , ทน. 16 (ก.ย)
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	พพ.0 (ก.ค)
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	พพ.0 (ส.ค)
						พพ.0 (ก.ย)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

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