

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                           | 30-พ.ย.-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.2       | 8    | ม.3 ต.ท่าโรงช้าง อ.พุนพิน<br>160 kva. PEA-53-011501 ระยะห่าง 4 กม.                      | 27-พ.ย.-61<br>19.00 น.                | 34.0                               | 400                                 | 3                          | 34                                           | ／                                 |               |
| 2        | เขี้ยวหลาน | 1    | ซอยเทศบาลบ้านตาขุน ม.1 ต.เขาวง อ.บ้านตาขุน<br>160 kVA. PEA-38-023964 ระยะห่าง 1 กม.     | 30/101961<br>18.00 น.                 | 33.0                               | 396                                 | 3                          | 33                                           | ／                                 |               |
| 3        | เขี้ยวหลาน | 3    | ม.1 ต.บ้านท่าเนียบ อ.คีรีรัฐนิคม<br>100 kVA. Pea-26-09720 ระยะห่าง 1 กม.                | 30-พ.ย.-61<br>18.30 น.                | 33.0                               | 394                                 | 3                          | 33                                           | ／                                 |               |
| 4        | ไชยา       | 4    | บ้านลุ่มมะนาว ม.2 ต.โมถ่าย อ.ไชยา<br>100 kVA. Pea-57-004911 ระยะห่าง 14 กม.             | 28-พ.ย.-61<br>18.30 น.                | 34.0                               | 389                                 | 3                          | 32.09                                        | ／                                 |               |
| 5        | ไชยา       | 6    | หมู่บ้านอิสลาม ม.6 ต.ท่าชนะ อ.ท่าชนะ<br>50 kva. Pea-26-007335 ระยะห่าง 40 กม.           | 6-พ.ย.-61<br>20.30 น.                 | 33.0                               | 388                                 | 3                          | 32.33                                        | ／                                 |               |



**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<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.3 ต.ท่าโรงช้าง อ.พุนพิน 160 kVA. Pea-53-011501<br>ห่างจากหม้อแปลง 500 ม.                          | 27/111961<br>19.00 น.                 | 380                                               | ／                           |               |
| 2        | กฟส.บตข.     | หน้า สนง.กฟส.บ้านตาขุน ม.3 ต.เขาวง อ.บ้านตาขุน 50 kVA pea-58-010877<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 400 m.   | 30-พ.ย.-61<br>19.00 น.                | 390                                               | ／                           |               |
| 3        | กฟส.คร.      | หลังสถานีรถไฟศรีรัตนคม ม.1 ต.ท่าขนอน อ.ศรีรัตนคม<br>50 kVA pea-38-021883 ระยะห่างจากหม้อแปลง 450 m. | 30-พ.ย.-61<br>19.30 น.                | 382                                               | ／                           |               |
| 4        | กฟส.ชย.      | ร้านโกช้าง ม.1 ต.ตลาดไชยา อ.ไชยา 100 kva pea-250-022580<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 m.               | 28-พ.ย.-61<br>19.00 น.                | 385                                               | ／                           |               |
| 5        | กฟส.ทน.      | หมู่บ้านอิสลาม ม.6 ต.ท่าชนะ อ.ท่าชนะ pea-24963963<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 m                      | 6-พ.ย.-61<br>20.30 น.                 | 390                                               | ／                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.1,2 | สถานที่วัดแรงดัน <sup>๑</sup><br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br><br>เวลา<br><br>ที่วัดแรงดัน <sup>๑</sup> | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br><br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                       |                                                           |                                                       | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | พพ.          | ม.1 ต.หนองไทร อ.พุนพิน 30 kVA Pea-45-006418<br>ห่างจากหม้อแปลง 700 ม.                                 | 29-พ.ย.-61<br>19.00 น.                                    | 212                                                   | ／                           |               |
| 2        | กฟส.บตข.     | ซอยหนองเต่า ม.2 ต.เขาวง อ.พนม 30 kVA pea 32-004382<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 700 m.                      | 30-พ.ย.-61<br>19.00 น.                                    | 230                                                   | ／                           |               |
| 3        | กฟส.คร.      | บ้านเปียงแบบ ม.3 ต.บ้านท่าเนียบ อ.คีรีรัฐนิคม<br>30 kVA pea-45-006601 ระยะห่างจากหม้อแปลง 400 m.      | 30-พ.ย.-61<br>19.30 น.                                    | 220                                                   | ／                           |               |
| 4        | กฟส.ชย.      | เหมืองมหาราช ม.1 ต.โมถ่าย อ.ไชยา<br>30 kVA pea-54-001323 ระยะห่างจากหม้อแปลง 800 m.                   | 27-พ.ย.-61<br>19.30 น.                                    | 210                                                   | ／                           |               |
| 5        | กฟส.ทน.      | ม.6 ต.ท่าชนะ อ.ท่าชนะ pea 24963963<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 ม.                                      | 6-พ.ย.-61<br>20.50 น.                                     | 224                                                   | ／                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                                                                                                        |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% |      | 100%     | พพ.18 , บตข.243 ,คร.204 , ขย.78 , ทน.131 (ต.ค.)<br><br>พพ.12 , บตข.196 ,คร.160 , ขย.77 , ทน.105 (พ.ย.) |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% |      | 100%     |                                                                                                        |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                    |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|------|----------|-------------------------------------------------|
|                                                      |                 | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                                                 |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>               |                 |                |         |      |          |                                                 |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%    |      | 100%     | พพ.53810, บตข.13603 ,คร.20994 , ทน.7661 (ต.ค.)  |
| ทุกราย                                               |                 |                |         |      |          | พพ.53852, บตข.13618 ,คร.21001 , ทน.7694 (พ.ย.)  |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 96,068         | 96,165  |      | 96,165   |                                                 |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 96,068         | 96,165  |      | 96,165   |                                                 |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | 100%           |         |      | 100%     | พพ.11241, บตข.6894 ,ชย.18,319 ทน.11580 (ต.ค.)   |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 48,034         | 48,112  |      | 48,112   | พพ.11250, บตข.6921 ,ชย.18,355 , ทน.11586 (พ.ย.) |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 48,034         | 48,112  |      | 48,112   |                                                 |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>      | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%    |      | 100%     |                                                 |
| <b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>                          |                 |                |         |      |          |                                                 |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 144,102        | 144,277 |      | 144,277  |                                                 |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 144,102        | 144,277 |      | 144,277  |                                                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | 100%           | 100% |      | 100%     |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                           | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% |      | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|-------------------------------------------|
|                                                                                                                                                              |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                                           |
| <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%     | พพ.4 , บตข. 0 ,คร. 0, ขย.4 , ทน. 1 (ต.ค.) |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | 9              | 4    |      | 13       | พพ.0 , บตข. 0 ,คร. 0, ขย.4 , ทน. 0 (พ.ย.) |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | 0              | 0    |      | 0        |                                           |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                         | 100%     | 100%           | 100% |      | 100%     |                                           |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                   |          | 9              | 4    |      | 13       |                                           |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                          |          | 0              | 0    |      | 0        |                                           |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|------------------------------------------|
|                                                                                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                                          |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100% |      | 100%     |                                          |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | 2              | 0    |      | 2        | พพ.2 , บตข. 0,คร. 0 , ชย. 0 , ทน.0 (ต.ค) |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | 0              | 0    |      | 0        | พพ.0 , บตข. 0,คร. 0 , ชย. 0 , ทน.0 (พ.ย) |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|-------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                                                 |
| 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                                                                                      |          |                |      |      |          | พพ.26 , บตข. 11, คร.3 , ขย. 3 , ทน. 0 (ต.ค.)    |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100% |      | 100%     | พพ.24 , บตข. 21, คร.4 , ขย. 2 , ทน. 1 (พ.ย.)    |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 43             | 52   |      | 95       |                                                 |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0    |      | 0        |                                                 |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100% |      | 100%     | พพ.174 , บตข. 47, คร.24 , ขย.1 , ทน. 29 (ต.ค.)  |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 275            | 287  |      | 562      | พพ.144 , บตข. 16, คร.28 , ขย.52 , ทน. 47 (พ.ย.) |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0    |      | 0        |                                                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                 |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|----------------------------------------------|
|                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                                              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |      |          |                                              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | 100%           | 100% |      | 100%     |                                              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    |      | 0        |                                              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0    |      | 0        |                                              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | 100% |      | 100%     |                                              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    |      | 0        |                                              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0    |      | 0        |                                              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |      |      |          | พพ.13 , บตช. 0 ,คร. 0 , ชย. 0 , ทน. 0 (ต.ค.) |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | 100%           | 100% |      | 100%     | พพ.10 , บตช. 1 ,คร. 0 , ชย. 2 , ทน. 0 (พ.ย.) |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 13             | 13   |      | 26       |                                              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    |      | 0        |                                              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ                       | 100%     | 100%           | 100% |      | 100%     | พพ.1 (ต.ค.)                                  |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                             |          |                |      |      |          | พพ.3 (พ.ย.)                                  |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                             |          | 1              | 3    |      | 1        |                                              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    |      | 0        |                                              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                        |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                                                                              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                   |          |                |      |      |          |                                                                              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า      | 100%     | 100%           | 100% |      | 100%     | พพ.0 , บตข. 0 , ชย. 0 , ทน. 4 (ต.ค.)<br>พพ.0 , บตข. 1 , ชย. 4 , ทน. 2 (พ.ย.) |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                |          | 4              | 7    |      | 11       |                                                                              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              | 0    |      | 0        |                                                                              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                  | 100%     | 100%           | 100% |      | 100%     | พพ.0 , บตข.8 , คร. 0 ชย. 9 , ทน. 5 (ต.ค.)                                    |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 22             | 21   |      | 43       | พพ.0 , บตข.8 , คร. 0 ชย. 7 , ทน. 6 (พ.ย.)                                    |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                  |          | 0              | 0    |      | 0        |                                                                              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100%     | 100%           | 100% |      | 100%     |                                                                              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                 |          | 1              | 3    |      | 4        |                                                                              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                  |          | 0              | 0    |      | 0        |                                                                              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนมพิณ

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                              |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 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%     |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br><br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br><br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                 | 95%      | 100%           | 100% |      | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                              |          | 33             | 75   |      | 108      | พพ.33 (ต.ค.) |
|                                                                                                                                                                                                                              |          | 0              | 0    |      | 0        | พพ.75 (พ.ย.) |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|---------------------------------------------|
|                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                                             |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |          |                                             |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |      |          | พพ.3 , บตข. 5 ,คร.0, ขย. 5 , ทน. 20 (ต.ค)   |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% |      | 100%     | พพ.4 , บตข. 10 ,คร.0, ขย. 4 , ทน. 24 (พ.ย)  |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 28             | 42   |      | 70       |                                             |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              |      |      | 0        |                                             |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100% |      | 100%     | พพ.4 , บตข. 10 ,คร.13, ขย. 8 , ทน. 18 (ต.ค) |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 53             | 39   |      | 92       | พพ.4 , บตข. 4 ,คร.5, ขย. 10 , ทน. 16 (พ.ย)  |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              |      |      | 0        |                                             |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100%           | 100% |      | 100%     |                                             |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0    |      | 0        | พพ.0 (ต.ค)                                  |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    |      | 0        | พพ.0 (ต.ค)                                  |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | 100%           | 100% |      | 100%     |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0              | 0    |      | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0              | 0    |      | 0        |              |