

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-ธ.ค.-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.1	3	วิทยาลัยเทคโนโลยีศรีวิชัยฯ ต.ท่าข้าม อ.พุนพิน 100 kva. PEA-55-09001 ระยะห่าง 4 กม.	27-ธ.ค.-61 19.00 น.	34.0	400	3	34	／	
2	เขี้ยวหลาน	2	บ้านฝ้ายท่า ม.1 ต.พะแสง อ.บ้านตาขุน 100 kVA. PEA-50-007388 ระยะห่าง 1 กม.	28-ธ.ค.-61 18.00 น.	33.0	395	3	33	／	
3	เขี้ยวหลาน	3	แยกบ้านท่าเนียบ ม.1 ต.บ้านท่าเนียบ อ.ศรีรัฐนิคม 100 kVA. Pea-26-09720 ระยะห่าง 1 กม.	28-ธ.ค.-61 18.30 น.	33.0	393	3	33	／	
4	ไชยา	6	ร.ร.บ้านหนองมน ม.2 ต.ทุ่ง อ.ไชยา 100 kVA. Pea-56-006272 ระยะห่าง 18 กม.	28-ธ.ค.-61 18.30 น.	34.0	382	3	31.52	／	
5	ไชยา	6	บ้านคลองรอก ม.15 ต.ประสงค์ อ.ท่าชนะ 100 kva. Pea-57-010801 ระยะห่าง 70 กม.	1-ธ.ค.-61 20.30 น.	33.0	388	3	32.33	／	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนม

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	พพ.	วิทยาลัยเทคโนโลยีศรีวิชัย ต.ท่าข้าม อ.พนม 100 kVA. Pea-30-004179 ห่างจากหม้อแปลง 700 ม.	27-ธ.ค.-61 19.30 น.	380	／	
2	กฟส.บตข.	โรงเรียนเปี่ยมรัก ม.6 ต.ต้นยวน อ.พนม 50 kVA pea-47-000117 ระยะห่างจากหม้อแปลง 800 m.	28-ธ.ค.-61 19.00 น.	390	／	
3	กฟส.คร.	หลังสถานีรถไฟศรีรัตนคม ม.1 ต.ท่าขนอน อ.ศรีรัตนคม 50 kVA pea-38-021883 ระยะห่างจากหม้อแปลง 450 m.	28-ธ.ค.-61 19.30 น.	383	／	
4	กฟส.ชย.	ร.ร.พุทธนิคม ม.3 ต.ตลาดไชยา อ.ไชยา 160 kva pea-54-015934 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 m.	26-ธ.ค.-61 19.00 น.	388	／	
5	กฟส.ทน.	บ้านคลองรอก ม.15 ต.ประสงค์ อ.ท่าชนะ pea-18281515 ระยะห่างจากหม้อแปลง 700 m	6-ธ.ค.-61 18.30 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 เวลา ที่วัดแรงดัน ^๑	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	พพ.	ม.2 ต.หนองไทร อ.พุนพิน 30 kVA Pea-54-001576 ห่างจากหม้อแปลง 800 ม.	26-ธ.ค.-61 19.00 น.	214	／	
2	กฟส.บตข.	วัดนิโครธรรมมาราม ม.2 ต.ต้นยวน อ.พนม 30 kVA pea 47-006600 ระยะห่างจากหม้อแปลง 560 ม.	28-ธ.ค.-61 19.00 น.	215	／	
3	กฟส.คร.	อบต.บ้านท่าเนียบ ม.1 ต.บ้านท่าเนียบ อ.คีรีรัฐนิคม 30 kVA pea-33-002610 ระยะห่างจากหม้อแปลง 900 ม.	28-ธ.ค.-61 19.30 น.	218	／	
4	กฟส.ชย.	วัดควนเจดีย์ ม.7 ต.ทุ่ง อ.ไชยา 30 kVA pea-45-013314 ระยะห่างจากหม้อแปลง 750 ม.	27-ธ.ค.-61 19.30 น.	222	／	
5	กฟส.ทน.	ม.15 ต.ประสงค์ อ.ท่าชนะ pea 18281515 ระยะห่างจากหม้อแปลง 700 ม.	1-ธ.ค.-61 18.20 น.	224	／	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%		100%	พพ.18 , บตช.243 ,คร.204 , ชย.78 , ทน.131 (ต.ค.) พพ.12 , บตช.196 ,คร.160 , ชย.77 , ทน.105 (พ.ย.) พพ.18 , บตช.211 ,คร.154 , ชย.86 , ทน.105 (ธ.ค.)
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
		0	0	0	0	
		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	พพ.53810, บตข.13603 ,คร.20994 , ทน.7661 (ต.ค.) พพ.53852, บตข.13618 ,คร.21001 , ทน.7694 (พ.ย.)
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		96,068	96,165	99,252	69,252	พพ.53895, บตข.13646 ,ชย.คร.21008 , ทน.7703 (ธ.ค.)
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		96,068	96,165	99,252	69,252	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	พพ.11241, บตข.6894 ,ชย.18,319 ทน.11580 (ต.ค.)
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		48,034	48,112	48,184	48,184	พพ.11250, บตข.6921 ,ชย.18,355 , ทน.11586 (พ.ย.)
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		48,034	48,112	48,184	48,184	พพ.11274, บตข.6941 ,ชย.18,362 , ทน.11607 (ธ.ค.)
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน						
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		144,102	144,277	144,436	144,436	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		144,102	144,277	144,436	144,436	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		1	7	3	11	
- 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/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
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) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100% 100% 100%	100% 9 0 100% 9 0	100% 4 0 100% 4 0	100% 5 0 100% 5 0	100% 18 0 100% 18 0	พพ.4 , บดข. 0 , คร. 0, ขย.4 , ทน. 1 (ต.ค.) พพ.0 , บดข. 0 , คร. 0, ขย.4 , ทน. 0 (พ.ย.) พพ.0 , บดข. 0 , คร. 0, ขย.4 , ทน. 1 (ธ.ค.)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						พพ.26 , บตข. 11, คร.3 , ขย. 3 , ทน. 0 (ต.ค.)
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	พพ.24 , บตข. 21, คร.4 , ขย. 2 , ทน. 1 (พ.ย.)
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		43	52	46	141	พพ.22 , บตข. 20, คร.3 , ขย. 1 , ทน. 1 (ธ.ค.)
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	พพ.174 , บตข. 47, คร.24 , ขย.1 , ทน. 29 (ต.ค.)
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		275	287	293	855	พพ.144 , บตข. 16, คร.28 , ขย.52 , ทน. 47 (พ.ย.)
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	พพ.140 , บตข. 27, คร.59 , ขย.16 , ทน. 51 (ธ.ค.)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

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%	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.13 , บตข. 0 ,คร. 0 , ชย. 0 , ทน. 0 (ต.ค.)
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	พพ.10 , บตข. 1 ,คร. 0 , ชย. 2 , ทน. 0 (พ.ย.)
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		13	13	10	36	พพ.7 , บตข. 1 ,คร. 0 , ชย. 2 , ทน. 0 (ธ.ค.)
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	พพ.1 (ต.ค.)
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ						พพ.3 (พ.ย.)
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		1	3	1	4	พพ.1 (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.	ไตรมาส 4	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	พพ.0 , บตข. 0 , ชย. 0 , ทน. 4 (ต.ค.) พพ.0 , บตข. 1 , ชย. 4 , ทน. 2 (พ.ย.)
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		4	7	1	12	พพ.0 , บตข. 0 , คร. 0 , ชย. 1 , ทน. 0 (ธ.ค.)
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	พพ.0 , บตข.8 , คร. 0 ชย. 9 , ทน. 5 (ต.ค.)
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		22	21	38	81	พพ.0 , บตข.8 , คร. 0 ชย. 7 , ทน. 6 (พ.ย.)
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	พพ.0 , บตข.11 , คร. 20 ชย. 2 , ทน. 5 (ธ.ค.)
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	3	1	5	
- 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
		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%	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100%	100%	100%	100%	
		33	75	49	157	พพ.33 (ต.ค.)
		0	0	0	0	พพ.75 (พ.ย.)
						พพ.49 (ธ.ค.)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						พพ.3 , บตข. 5 ,คร.0, ชย. 5 , ทน. 20 (ต.ค)
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	พพ.4 , บตข. 10 ,คร.0, ชย. 4 , ทน. 24 (พ.ย)
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		28	42	50	120	พพ.3 , บตข. 15 ,คร.0, ชย. 8 , ทน. 24 (ธ.ค)
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	พพ.4 , บตข. 10 ,คร.13, ชย. 8 , ทน. 18 (ต.ค)
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		53	39	69	161	พพ.4 , บตข. 4 ,คร.5, ชย. 10 , ทน. 8 (พ.ย)
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	พพ.5 , บตข. 10 ,คร.18 , ชย. 16 , ทน. 20 (ธ.ค)
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	พพ.0 (ต.ค)
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	พพ.0 (พ.ย)
						พพ.0 (ธ.ค)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
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	