

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนพิ  
เดือนมกราคม พ.ศ. 2563**

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

| ลำดับ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                 |               |
|-------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------|---------------|
|       |                                                            |                                   |                                               | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1     | บริษัทสยามริโซ ผลิตภัณฑ์ไม้ จำกัด                          | 31 มค. 63<br>20.00 น.             | 118                                           | /                              |               |

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน  
เดือนมกราคม 2563**

**1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)**

**1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จัดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)**

**1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)**

| ลำดับที่งาน | ที่งาน   | จำนวน | สถานที่วัดแรงดัน<br>ที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)       | วัน เดือน ปี<br>เวลา | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ตำแหน่ง<br>ที่สถานีที่ต้นหม้อแปลง Tap |               | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>แรงสูง(เค) | วัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย<br>ได้มาตรฐาน<br>ไม่ได้มาตรฐาน |   |
|-------------|----------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---|
|             |          |       |                                                                                   |                      | (เควี)                                                        | แรงต่ำ(โวลต์) |                                        |                                                             |   |
| 1           | พุนพิน 1 | 4     | ฝั่งตรงข้าม CO/OP ต.หนองไผ่<br>PEA-51-008033 160 kVA. 18.30 น.                    | 28 ม.ค. 63           | 33                                                            | 400           | 3                                      | 33                                                          | / |
| 2           | ชัยวหลาย | 3     | บ้านในทอน ม.3 ต.เขาวง อ.บ้าน<br>PEA-54-014659 100 kVA ร 19.00 น.                  | 23 ม.ค. 63           | 33                                                            | 396           | 3                                      | 33                                                          | / |
| 3           | ชัยวหลาย | 2     | กม.39 ม.10 ต.บ้านท่าเนียน อ.<br>คีรีรัฐนิคม<br>PEA-47-000142 50 kVA ระยะ 19.00 น. | 31 ม.ค. 63           | 33                                                            | 395           | 3                                      | 33                                                          | / |
| 4           | ไชยา     | 3     | สี่แยกป่าเว ม.2 ต.ป่าเว อ.ไชยา<br>PEA-59-023396 100 kVA. 19.00น.                  | 27 ธ.ค. 62           | 34                                                            | 385           | 3                                      | 31.76                                                       | / |
| 5           | ไชยา     | 6     | สี่แยกหาดสำเริง ม.5 ต.ท่าขนุน<br>PEA-58-0011333 100 kVA. 18.00น.                  | 13 ม.ค. 63           | 33                                                            | 391           | 3                                      | 32.25                                                       | / |

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน  
เดือนมกราคม 2563**

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลงวัดแรงดัน ) | สถานที่วัดแรงดันฯ                                 | วัน เดือน ปี | เวลา     | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน             |            |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------|----------|------------------------------------------------|----------------------------|------------|
|          |                                                                                     |                                                   |              |          |                                                | ได้มาตรฐาน<br>42-418 โวลต์ | ได้มาตรฐาน |
| 1        | พุนพิน                                                                              | ฝั่งตรงข้ามหมู่บ้านในสวน ต.หนองไทร อ.พุนพิน PE    | 28 ม.ค. 63   | 19.30 น. | 380                                            | /                          |            |
| 2        | บ้านตาขุน                                                                           | บ้านควนสูง ม.8 ต.คลองชะอุ่น อ.พนม PEA-59-015      | #####        | 19.30 น. | 393                                            | /                          |            |
| 3        | คีรีรัฐนิคม                                                                         | หลังสถานีรถไฟ ม.1 ต.ท่าขนอน อ.คีรีรัฐนิคม PEA-3   | #####        | 19.30 น. | 386                                            | /                          |            |
| 4        | ไชยา                                                                                | วัดศรีเวียง ม.1 ต.เวียง อ.ไชยา PEA-58-00008 100   | #####        | 19.30 น. | 400                                            | /                          |            |
| 5        | ท่าชนะ                                                                              | สี่แยกหาดสำเริง ม.5 ต.ท่าชนะ อ.ท่าชนะ PEA มิเตอร์ | 13-ม.ค.-63   | 18.20 น. | 387                                            | /                          |            |

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน  
เดือนมกราคม 2563**

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลงที่วัดแรงดันฯ ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                               |                      |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | พุนพิน       | บ้านดอนมะลิ ต.กรุด อ.พุนพิน PEA-40-011857<br>ห่างจากหม้อแปลง 750 เมตร                         | 29 ม.ค. 63<br>19.00  | 215                                               | /                           |               |
| 2        | บ้านตาขุน    | บ้านปากตรัง ม.1 ต.ต้นยวน อ.พนม PEA-37-01312<br>ห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร                       | 21-ม.ค.-63<br>19.30  | 227                                               | /                           |               |
| 3        | คีรีรัฐนิคม  | บ้านเบี่ยงแบบ ม.3 ต.บ้านทำเนียบ อ.คีรีรัฐนิคม PEA<br>ห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร                 | #####<br>18.00 น.    | 225                                               | /                           |               |
| 4        | ไชยา         | บ้านวัดตะเคียน ม.4 ต.ทุ่ง อ.ไชยา<br>PEA-57-004516 30 kVA<br>ห่างจากหม้อแปลง 900 เมตร          | #####<br>19.40       | 212                                               | /                           |               |
| 5        | ท่าชนะ       | สี่แยกหาดสำเริง ม.5 ต.ท่าชนะ อ.ท่าชนะ PEA มิเตอร์<br>ห่างจากหม้อแปลง 700 เมตร                 | #####<br>18.30       | 229                                               | /                           |               |

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน**

**2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)**

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |        | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|--------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                    |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90</b><br><b>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจาก</b><br><b>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br><br>สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                          | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           |      |       | 100%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                    |                 | 997            |      |       | 997    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                    |                 | -              |      |       |        |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเร็ว</b><br><b>(ร้องเรียนเป็น</b><br><b>ลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           |      |       | 100%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                    |                 | 0              |      |       | 0      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                    |                 | -              |      |       |        |              |

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน**

**2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)**

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย                                                    | ผลการดำเนินงาน                                               |      |       |                                                              | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------|-------|--------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                             | ม.ค.                                                         | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส                                                       |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก<br>ครัวเรือน<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก<br>ครัวเรือน<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบท<br>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุก<br>เดือน ครัวเรือน<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก<br>ครัวเรือน<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมือง | ไม่น้อยกว่า 98%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 100%<br><br><br>#####<br>#####<br><br>100%<br>#####<br>##### |      |       | 100%<br><br><br>#####<br>#####<br><br>100%<br>#####<br>##### |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าใน</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด                                                                                                                                                          | ไม่น้อยกว่า 95%                                             | 100%<br><br>#####<br>#####                                   |      |       | 100%<br><br>#####<br>#####                                   |              |

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนมพิณ**

**2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)**

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |        | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|--------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า</b><br><b>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ</b><br><b>ร้อยละ 100</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | 100%            | 100%           |      |       | 100%   |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(Call Center) ภายใน 10 นาที</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           |      |       | 100%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | 0              |      |       | 0      |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |        | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--------|--------------|
|                                                                                                                                                             |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อ<br>แผน (Planned Outage) สำหรับ<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ <b>300</b><br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |       |        |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                  | 100%     | 100%           |      |       | 100%   |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อย<br>กว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                           |          | 13             |      |       | 13     |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                          | 100%     | -              |      |       | -      |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                     |          | 100%           |      |       | 100%   |              |
|                                                                                                                                                             |          | 13             |      |       | 13     |              |
|                                                                                                                                                             |          | -              |      |       | -      |              |



# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

### 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guarantee

| งาน/โครงการ                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |        | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--------|--------------|
|                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับ<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           |      |       | 100%   |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย                                                                                     |          | 5              |      |       | 5      |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย                                                                                      |          | -              |      |       | -      |              |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

### 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guarantee

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |        | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |       |        |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |      |       |        |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                              |          |                |      |       |        |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | 100%           |      |       | 100%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 24             |      |       | 24     |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          |                |      |       |        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100%           |      |       | 100%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 224            |      |       | 224    |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          |                |      |       |        |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

### 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guarantee

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |        | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--------|--------------|
|                                                                  |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์<br>ภายใน 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |       |        |              |
| - เขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           |      |       | 100%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                           |          | 0              |      |       | 0      |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                            |          |                |      |       |        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                    | 100%     | 100%           |      |       | 100%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                           |          | 0              |      |       | 0      |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                            |          |                |      |       |        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                  |          |                |      |       |        |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250                            | 100%     | 100%           |      |       | 100%   |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                          |          | 4              |      |       | 4      |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                           |          |                |      |       |        |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า                               | 100%     | 100%           |      |       | 100%   |              |
| 250 แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                      |          |                |      |       |        |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                          |          | 0              |      |       | 0      |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                           |          |                |      |       |        |              |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

### 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guarantee

| งาน/โครงการ                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |        | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--------|--------------|
|                                                                                                                                         |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ร้องเรียน</b>                                                                                            |          |                |      |       |        |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                  | 100%     | 100%           |      |       | 100%   |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                | 100%     | 100%           |      |       | 100%   |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำ | 100%     | 100%           |      |       | 100%   |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

### 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guarantee

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |        | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--------|--------------|
|                                                                                                                                                                                         |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและ<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           |      |       | 100%   |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               | 95%      | 95%            |      |       | 100%   |              |
|                                                                                                                                                                                         |          | 66             |      |       | 66     |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

### 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guarantee

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |        | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--------|--------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส |              |
| <b>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ<br/>(นับถัดจากรวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b> |          |                |      |       |        |              |
| <b>3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</b>                                                              |          |                |      |       |        |              |
| <b>- เขตเมือง</b>                                                                         | 100%     | 100%           |      |       | 100%   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 46             |      |       | 46     |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                     |          |                |      |       |        |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b>                                                                      | 100%     | 100%           |      |       | 100%   |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 39             |      |       | 39     |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                     |          |                |      |       |        |              |
| <b>3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b>                                                              | 100%     | 100%           |      |       | 100%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0              |      |       | 0      |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                     |          |                |      |       |        |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

### 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guarantee

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

**ed Standards of Performance)**



**ed Standards of Performance)**

**ed Standards of Performance)**

**ed Standards of Performance)**

**ed Standards of Performance)**

**ed Standards of Performance)**

**ed Standards of Performance)**

**ed Standards of Performance)**