



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.สิงหนคร

ถึง กฟต.3

เลขที่

วันที่ 10 ก.ค. 2562

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มิถุนายน 2562

เรียน อช.ต.3

กฟส.สิงหนคร ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ มาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มิถุนายน 2562 ซึ่งได้วางไว้ใน <http://172.28.1.30/8.5> พบธ แผนกบริการและงานธุรกิจ /รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ/กฟส.สิงหนคร ปี 2562 ดังรายละเอียดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายประเสริฐ บุรณะ)

ผ.บ.ต.สง.ท.

10 ก.ค. 2562

เรียน ประธานศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร

เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ดำเนินการ

ข้อมูลข่าวสาร ขึ้น Web Site ตามมาตรา 9(1) ต่อไป

(นายประเสริฐ บุรณะ)

ผ.บ.ต. รักษาการแทน ผ.จก.สง.ท.

10 ก.ค. 2562

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด กฟส.อ.สิงหนคร

โทร 074-331713

โทรสาร 074-331828

ดาวเทียม 15803

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

ประจำเดือน มิถุนายน 2562

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.   | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง)                                               | วัน เดือน ปี<br>เวลาที่วัดแรงดัน ฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน                                                                                                    |               |
|----------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|          |             |                                                                                                                              |                                    |                                                | ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์                                                                                          | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.สิงหนคร | องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ม.1 ต.สทิงหม้อ อ.สิงหนคร จ.สงขลา ,มิเตอร์ PEA NO.5700165068 , ระยะทางห่างจากหม้อแปลง 0.420 กม. | 27 มิ.ย. 62<br>10.25 น             | AN = 225<br>BN = 224<br>CN = 2323              | <input checked="" type="checkbox"/><br><input checked="" type="checkbox"/><br><input checked="" type="checkbox"/> |               |
|          |             |                                                                                                                              |                                    |                                                |                                                                                                                   |               |
|          |             |                                                                                                                              |                                    |                                                |                                                                                                                   |               |
|          |             |                                                                                                                              |                                    |                                                |                                                                                                                   |               |

หมายเหตุ      แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

ประจำเดือน มิถุนายน 2562

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.   | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง)                                              | วัน เดือน ปี<br>เวลาที่วัดแรงดัน ฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน                                                                                                    |               |
|----------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|          |             |                                                                                                                             |                                    |                                                | ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์                                                                                          | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟศ.สิงหนคร | บ้านนายอับดุลอาซิด หีมละ น.1 ต.สทิงหม้อ อ.สิงหนคร จ.สงขลา ,<br>มิเตอร์ PEA NO.5800024242 , ระยะทางห่างจากหม้อแปลง 0.480 กม. | 27 มิ.ย. 62<br>10.40 น.            | AB = 402<br>BC =401<br>CA =400                 | <input checked="" type="checkbox"/><br><input checked="" type="checkbox"/><br><input checked="" type="checkbox"/> |               |
|          |             |                                                                                                                             |                                    |                                                |                                                                                                                   |               |
|          |             |                                                                                                                             |                                    |                                                |                                                                                                                   |               |
|          |             |                                                                                                                             |                                    |                                                |                                                                                                                   |               |

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

ประจำเดือน มกราคม 2562

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี(ณ. จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าฯ | วงจร | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>(ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง)<br>ระยะห่างจากสถานี (กม.) | วัน เดือน ปี<br>เวลาที่วัดแรงดัน ฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน    |                                     | ตำแหน่ง<br>TAP<br>หม้อแปลง | ผลการวัดแรงดัน ณ.จุดระบบจำหน่าย     |               |
|----------|-------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------|-------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|---------------|
|          |             |      |                                                                                                          |                                    | ที่สถานี<br>(เควี) | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลต์) |                            | ได้มาตรฐาน<br>31-34.7 เควี          | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.สิงหนคร |      | หม้อแปลง PEA 55-009334 ขนาด 160 KVA 3 Ø 33 KV. จุดวัดห่างจาก<br>สถานีสิงหนคร ระยะทางประมาณ 14.4 กม.      | 27 มิ.ย. 62<br>13.00 น.            | 32.7               | 402.00                              | 3                          | <input checked="" type="checkbox"/> |               |
|          |             |      |                                                                                                          |                                    |                    |                                     |                            |                                     |               |

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำเดือน มิถุนายน 2562

| งาน / โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |              | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส 2 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้า<br>ขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. ( ครั้ง )<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. ( ครั้ง )                                                        | ไม่น้อยกว่า 90% | -              | 2    | -     |              |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80<br>ภายใน 6 เดือน ( ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร )<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน ( เรื่อง )<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน ( เรื่อง ) | ไม่น้อยกว่า 80% | 1              | 1    | -     |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | -              | -    | -     |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำเดือน มิถุนายน 2562

| งาน / โครงการงาน                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|--------------|--------------|
|                                                                 |                 | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | สรุปไตรมาส 2 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                 |                 |                |        |        |              |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25 | ไม่เกิน 25%     |                |        |        |              |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน ( ราย )                |                 | 11,841         | 9,603  | 9,553  |              |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด ( ราย )                      |                 | 11,841         | 9,603  | 9,553  |              |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย            | 100%            |                |        |        |              |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน ( ราย )                   |                 | 13,147         | 25,084 | 15,369 |              |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด ( ราย )                     |                 | 13,147         | 15,481 | 15,369 |              |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90    | ไม่น้อยกว่า 90% |                |        |        |              |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า ( ราย )             |                 | 24,988         | 25,084 | 24,922 |              |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด ( ราย )                        |                 | 24,988         | 25,084 | 24,922 |              |              |

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำเดือน มิถุนายน 2562

| งาน / โครงการ                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |              | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                     |                 | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | สรุปไตรมาส 2 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 2<br>-         | 2<br>- | 5<br>- |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำเดือน มิถุนายน 2562

| งาน / โครงการงาน                                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |              | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                          |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส 2 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                          |          |                |      |       |              |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน<br>( Planned Outage ) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |       |              |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                             | 100%     |                |      |       |              |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า                                                                                                                                                 |          |                |      |       |              |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน ( ราย )                                                                                                                                                |          | -              | -    | -     |              |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน ( ราย )                                                                                                                          |          | -              | -    | -     |              |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                            | 100%     |                |      |       |              |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ ( ราย )                                                                                                                             |          | -              | -    | -     |              |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ ( ราย )                                                                                                                |          | -              | -    | -     |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำเดือน มิถุนายน 2562

| งาน / โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส 2 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลง<br>ขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. ( ราย )<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. ( ราย ) | 100%     | -              | -    | -     |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำเดือน มิถุนายน 2562

| งาน / โครงการ                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส 2 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า ( นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน ) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |       |              |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ ( 380 / 230 โวลต์ )                                                                                                       |          |                |      |       |              |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                            |          |                |      |       |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                    | 100%     |                |      |       |              |              |
| ภายใน 2 วันทำการ ( ราย )                                                                                                                      |          | 37             | 36   | 35    |              |              |
| เกิน 2 วันทำการ ( ราย )                                                                                                                       |          | -              | -    | -     |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                 | 100%     |                |      |       |              |              |
| ภายใน 5 วันทำการ ( ราย )                                                                                                                      |          | 28             | 32   | 24    |              |              |
| เกิน 5 วันทำการ ( ราย )                                                                                                                       |          | -              | -    | -     |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำเดือน มิถุนายน 2562

| งาน / โครงการงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------|----------|----------------|------|-------|--------------|--------------|
|                  |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส 2 |              |
|                  |          |                |      |       |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำเดือน มิถุนายน 2562

| งาน / โครงการ                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--------------|--------------|
|                                                                   |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส 2 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |       |              |              |
| - เขตเมือง                                                        | 100%     |                |      |       |              |              |
| ภายใน 2 วันทำการ ( ราย )                                          |          | -              | -    | -     |              |              |
| เกิน 2 วันทำการ ( ราย )                                           |          | -              | -    | -     |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                     | 100%     |                |      |       |              |              |
| ภายใน 5 วันทำการ ( ราย )                                          |          | -              | 1    | -     |              |              |
| เกิน 5 วันทำการ ( ราย )                                           |          | -              | -    | -     |              |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง ( 22 / 33 เควี )                              |          |                |      |       |              |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                      | 100%     |                |      |       |              |              |
| ภายใน 35 วันทำการ ( ราย )                                         |          | -              | -    | -     |              |              |
| เกิน 35 วันทำการ ( ราย )                                          |          | -              | -    | -     |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำเดือน มิถุนายน 2562

| งาน / โครงการงาน                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                   |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส 2 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ ( ราย )<br>เกิน 55 วันทำการ ( ราย ) | 100%     | -              | -    | -     |              |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                              |          |                |      |       |              |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกัน<br>การใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ ( ราย )<br>เกิน 15 วันทำการ ( ราย )    | 100%     | 7              | 2    | 4     |              |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ ( ราย )<br>เกิน 3 วันทำการ ( ราย )                                      | 100%     | 14             | 15   | 13    |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำเดือน มิถุนายน 2562

| งาน / โครงการงาน                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |              | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--------------|--------------|
|                                                                                              |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส 2 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                       | 100%     |                |      |       |              |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ ( ราย )                                                     |          | -              | 1    | 5     |              |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ ( ราย )                                                      |          | -              | -    | -     |              |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด หน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     |                |      |       |              |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ ( ราย )                                      |          | -              | -    | -     |              |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ ( ราย )                                       |          | -              | -    | -     |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลำลูกกา

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำเดือน มิถุนายน 2562

| งาน / โครงการงาน                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--------------|--------------|
|                                                                                                                         |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส 2 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>( นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน ) |          |                |      |       |              |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายย่อย                                                                                                   |          |                |      |       |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                              | 100%     |                |      |       |              |              |
| ภายใน 1 วันทำการ ( ราย )                                                                                                |          | 44             | 137  | 124   |              |              |
| เกิน 1 วันทำการ ( ราย )                                                                                                 |          | -              | -    | -     |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                           | 100%     |                |      |       |              |              |
| ภายใน 3 วันทำการ ( ราย )                                                                                                |          | 27             | 95   | 92    |              |              |
| เกิน 3 วันทำการ ( ราย )                                                                                                 |          | -              | -    | -     |              |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                   | 100%     |                |      |       |              |              |
| ภายใน 2 วันทำการ ( ราย )                                                                                                |          | -              | -    | -     |              |              |
| เกิน 2 วันทำการ ( ราย )                                                                                                 |          | -              | -    | -     |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำเดือน มิถุนายน 2562

| งาน / โครงการงาน                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |              | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--------------|--------------|
|                                                                                        |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส 2 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 100%     |                |      |       |              |              |
| ภายใน 10 วันทำการ ( ราย )                                                              |          | 14             | 3    | -     |              |              |
| เกิน 10 วันทำการ ( ราย )                                                               |          | -              | -    | -     |              |              |