



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.สิงหนคร

ถึง กฟต.3

เลขที่ ต.3กฟส.อ.สงห.(บต.)823/2564

วันที่ 08 ตุลาคม 2564

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กันยายน 2564

เรียน ผชก.(ต3)

กฟส.สิงหนคร ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ มาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กันยายน 2564 ซึ่งได้วางไว้ใน <ftp://172.28.1.30/8.5> ผบธ. แผนกบริการและงานธุรกิจ/ รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ/กฟส.สิงหนคร ปี 2564 ดังรายละเอียดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบธ.กบส.ต.3 ดำเนินการต่อไป

(นายกฤษณ์ นัครา)

ชผ.บต. ปฏิบัติงานแทน ผจก.สงห.

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร. (43)15803

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

ประจำเดือน ไตรมาส 3/ 2564

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

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 |
| ก.ค.     | กฟส.สิงหนคร |         | นายสวัสดิ์ หนูสวัสดิ์ 275/7 ม.9 ต.สทิงหม้อ อ.สิงหนคร จ.สงขลา<br>หมายเลขมิเตอร์ 5900319024 ระยะห่างจากหม้อแปลง 0.050 กม.        | 22 ก.ค. 64<br>13.20 น.             | AN =235<br>BN =<br>CN =                        | <input checked="" type="checkbox"/> |               |
| ส.ค.     |             | สิงหนคร | บ้านนางมะ ดำระสาละ ม.3 ต.ม่วงงาม อ.สิงหนคร จ.สงขลา ,<br>มิเตอร์ PEA NO.6000287161 , ระยะทางห่างจากหม้อแปลง 0.600 กม.           | 20 ส.ค. 64<br>10.05 น.             | AN = 228                                       | <input checked="" type="checkbox"/> |               |
| ก.ย.     | กฟส.สิงหนคร |         | บ้านนายช้อง เพชรภูมิ เลขที่ 5 ม.4 ต.ป่าขาด อ.สิงหนคร จ.สงขลา ,<br>มิเตอร์ PEA NO.6100061872 , ระยะทางห่างจากหม้อแปลง 0.065 กม. | 14 ก.ย. 64<br>14.10 น.             | AN = 225                                       | <input checked="" type="checkbox"/> |               |
|          |             |         |                                                                                                                                | -                                  | -                                              | -                                   |               |

หมายเหตุ      แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

ประจำเดือน ไตรมาส 3/ 2564

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 |
| ก.ค.     | กฟส.สิงหนคร | โรงเรียนบัวหลวง 179/4 ม.5 ต.สิงหน้อย อ.สิงหนคร จ.สงขลาหมายเลข<br>มิเตอร์ 29110497 ระยะทางห่างจากหม้อแปลง 0.280 กม.           | 22 ก.ค. 64<br>14.30 น.             | AB =397<br>BC =399<br>CA =399                  | <input checked="" type="checkbox"/><br><input checked="" type="checkbox"/><br><input checked="" type="checkbox"/> |               |
| ส.ค.     | 0           | บ้าน พตท.พยุ่ง สิมรัมย์ ม.3 ต.ม่วงงาม อ.สิงหนคร จ.สงขลา ,มิเตอร์ PEA<br>NO.23032859 , ระยะทางห่างจากหม้อแปลง 0.600 กม.       | 20 ส.ค. 64<br>11.30 น.             | AB = 385<br>BC =391<br>CA =386                 | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                               |               |
| ก.ย.     | กฟส.สิงหนคร |                                                                                                                              | 21-ก.ย.-64<br>14.25 น.             | AB=388<br>BC=379<br>AC=378                     | <input checked="" type="checkbox"/><br><input checked="" type="checkbox"/>                                        |               |
|          |             | บ่อเลี้ยงกุ้งนางวรรณา ตุ่มคราม ม.4 ต.ป่าขาด อ.สิงหนคร จ.สงขลา ,<br>มิเตอร์ PEA NO.23016854 , ระยะทางห่างจากหม้อแปลง 0.73 กม. |                                    |                                                |                                                                                                                   |               |
|          |             |                                                                                                                              | -                                  | -                                              | -                                                                                                                 |               |

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

ประจำไตรมาสที่ 3/2564

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี(ณ. จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า  | 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 |
| ก.ค.     | กฟส.สิงหนคร | 5      | หม้อแปลง PEA.55-000062 ขนาด 250 KVA. 3เฟส 33 เควี.ม.1 ต.หัวเขา<br>ระยะทางห่างจากสถานี13.57 กม.                                                  | 22 ก.ค. 64<br>14.50 น.             | 33.8               | 400.20                              | 3                          | <input checked="" type="checkbox"/> |               |
| ส.ค.     | กฟส.สิงหนคร | SHN01  | หม้อแปลง PEA 52-011392 ขนาด 250 KVA 3 Ø 33 KV. จุดวัดห่างจาก<br>สถานีสิงหนคร ระยะทางประมาณ 9.61 กม.                                             | 20 ส.ค. 64<br>13.15 น.             | 33.7               | 402.00                              | 3                          | <input checked="" type="checkbox"/> |               |
| ก.ย.     | กฟส.สิงหนคร | SHN 04 | หม้อแปลง บ.ซีเวลท์ จำกัด ม.5 ต.ท่านบ อ.สิงหนคร จ.สงขลา 52-011392<br>ขนาด 250 KVA 3 Ø 33 KV. จุดวัดห่างจากสถานีสิงหนคร ระยะทาง<br>ประมาณ 6.5 กม. | 21-ก.ย.-64<br>14.55 น.             | 33.6               | 403                                 | 3                          | <input checked="" type="checkbox"/> |               |

หมายเหตุ      แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำไตรมาส 3 /2564

| งาน / โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |              | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | สรุปไตรมาส 3 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้า<br>ขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. ( ครั้ง )<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. ( ครั้ง )                                                        | ไม่น้อยกว่า 90% | 20<br>-        | 7<br>- | 3<br>- |              |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80<br>ภายใน 6 เดือน ( ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร )<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน ( เรื่อง )<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน ( เรื่อง ) | ไม่น้อยกว่า 80% | -<br>-         | 1<br>- | -<br>- |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำไตรมาส 3 /2564

| งาน / โครงการงาน                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|--------------|--------------|
|                                                                 |                 | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | สรุปไตรมาส 3 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                 |                 |                |        |        |              |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25 | ไม่เกิน 25%     |                |        |        |              |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน ( ราย )                |                 | 10,034         | 10,063 | 9,366  |              |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด ( ราย )                      |                 | 10,034         | 10,063 | 9,366  |              |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย            | 100%            |                |        |        |              |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน ( ราย )                   |                 | 16,025         | 16,060 | 14,732 |              |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด ( ราย )                     |                 | 16,025         | 16,060 | 14,732 |              |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90    | ไม่น้อยกว่า 90% |                |        |        |              |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า ( ราย )             |                 | 26,059         | 26,123 | 24,098 |              |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด ( ราย )                        |                 | 26,059         | 26,123 | 24,098 |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำปีไตรมาส 3 /2564

| งาน / โครงการงาน                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                        |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | สรุปไตรมาส 3 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง<br>ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 3              | 1    | -    |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                        |                 | -              | -    | -    |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำไตรมาส 3/2564

| งาน / โครงการงาน                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |              | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                    |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | สรุปไตรมาส 3 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                    |          |                |      |      |              |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน<br>( Planned Outage ) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป |          |                |      |      |              |              |
| <b>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b>                                                                                                                          |          |                |      |      |              |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                | 100%     |                |      |      |              |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า                                                                                                                           |          |                |      |      |              |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน ( ราย )                                                                                                                          |          | 4              | -    | -    |              |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน ( ราย )                                                                                                    |          | -              | -    | -    |              |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                               | 100%     |                |      |      |              |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ ( ราย )                                                                                                       |          | 4              | -    | -    |              |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ ( ราย )                                                                                              |          | -              | -    | -    |              |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำไตรมาส 3/2564

| งาน / โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | สรุปไตรมาส 3 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลง<br>ขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป<br><b>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. ( ราย )<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. ( ราย ) | 100%     | 5              | -    | -    |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                            |          | -              | -    | -    |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำไตรมาส 3/2564

| งาน / โครงการงาน                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | สรุปไตรมาส 3 |              |
| 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 )                                                                                                                      |          | 11             | 31   | 35   |              |              |
| เกิน 2 วันทำการ ( ราย )                                                                                                                       |          | 22             | 16   | 12   |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                 | 100%     |                |      |      |              |              |
| ภายใน 5 วันทำการ ( ราย )                                                                                                                      |          | 14             | 35   | 18   |              |              |
| เกิน 5 วันทำการ ( ราย )                                                                                                                       |          | 18             | 17   | 9    |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำไตรมาส 3/2564

| งาน / โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |              | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------|----------|----------------|------|------|--------------|--------------|
|               |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | สรุปไตรมาส 3 |              |
|               |          |                |      |      |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำไตรมาส 3/2564

| งาน / โครงการ                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|--------------|--------------|
|                                                                        |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | สรุปไตรมาส 3 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>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 )                                              |          | 1              | -    | 1    |              |              |
| เกิน 35 วันทำการ ( ราย )                                               |          | -              | -    | 1    |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำไตรมาส 3/2564

| งาน / โครงการ                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                   |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | สรุปไตรมาส 3 |              |
| 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%     | 12             | -    | -    |              |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ ( ราย )<br>เกิน 3 วันทำการ ( ราย )                                      | 100%     | 17             | -    | -    |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำไตรมาส 3/2564

| งาน / โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|--------------|--------------|
|                                                                                                 |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | สรุปไตรมาส 3 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า<br>และไฟฟ้ากระพริบ                       | 100%     |                |      |      |              |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ ( ราย )                                                        |          | -              | -    | -    |              |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ ( ราย )                                                         |          | -              | -    | -    |              |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด<br>หน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     |                |      |      |              |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ ( ราย )                                      |          | -              | -    | -    |              |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ ( ราย )                                       |          | -              | -    | -    |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำไตรมาส 3/2564

| งาน / โครงการ                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|--------------|--------------|
|                                                                                                                         |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | สรุปไตรมาส 3 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>( นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน ) |          |                |      |      |              |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายย่อย                                                                                                   |          |                |      |      |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                              | 100%     |                |      |      |              |              |
| ภายใน 1 วันทำการ ( ราย )                                                                                                |          | -              | -    | -    |              |              |
| เกิน 1 วันทำการ ( ราย )                                                                                                 |          | -              | -    | -    |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                           | 100%     |                |      |      |              |              |
| ภายใน 3 วันทำการ ( ราย )                                                                                                |          | -              | -    | -    |              |              |
| เกิน 3 วันทำการ ( ราย )                                                                                                 |          | -              | -    | -    |              |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                   | 100%     |                |      |      |              |              |
| ภายใน 2 วันทำการ ( ราย )                                                                                                |          | -              | -    | -    |              |              |
| เกิน 2 วันทำการ ( ราย )                                                                                                 |          | -              | -    | -    |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำไตรมาส 3/2564

| งาน / โครงการ                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|--------------|--------------|
|                                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | สรุปไตรมาส 3 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 100%     |                |      |      |              |              |
| ภายใน 10 วันทำการ ( ราย )                                                           |          | -              | -    | -    |              |              |
| เกิน 10 วันทำการ ( ราย )                                                            |          | -              | -    | -    |              |              |