



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ผ่านเครื่องแล้ว/Scan

จาก กฟส.อ.ร้อนพิบูลย์

ถึง กฟจ.นศ.

เลขที่ ต.๒-รพ.(บต.)-

วันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอนำส่งรายงานสรุปผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน ผจก.กฟจ.นศ.

กฟส.รพ. ขอนำส่งสรุปผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑ ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๑ ตามเอกสารแนบ จำนวน ๑๑ ฉบับ ซึ่งได้จัดส่งมาพร้อมบันทึกฉบับนี้มาด้วยแล้ว จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดแจ้ง ผบค. ดำเนินการต่อไป

นายวาทัญญู ทองสว่าง  
ผจก.กฟส.ร้อนพิบูลย์

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทรศัพท์ ๐-๗๕๔๔-๒๑๕๑

โทรสาร ๐-๗๕๓๓-๖๐๘๖

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภออร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช โทรศัพท์ 0-7544-2151

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ข้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับ<br>ที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) )                                 | วัน เดือน ปี          |               | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้ | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|--------------|------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|------------------------------------|-------------------------------------|---------|--------------------------|-----------------------------------|---------------|
|              |            |      |                                                                                                                         | เวลา                  | ที่วัดแรงดันฯ | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |         |                          | ได้มาตรฐาน<br>31.3-34.7 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1            | ทุ่งสง     | F1   | หน้าวัดระหวด ม.1 ต.บ้านชะวอด<br>อ.จุฬาภรณ์ ขนาด 100 เควีเอ ฟัลเอ. 38 - 021<br>271 ระยะทางห่างจากสถานี 45 กม.            | 19 ต.ค. 61<br>19.10.น |               | 33.50                              | 390                                 | 3       | 32.31                    | ✓                                 |               |
| 2            | ทุ่งสง     | F4   | ปั้ม ปตท.กษิธิชัยออยล์ ม.2 ต.บ้านควนมุด<br>อ.จุฬาภรณ์ ขนาด 100 เควีเอ ฟัลเอ. 50 - 000<br>332 ระยะทางห่างจากสถานี 33 กม. | 19 พ.ย. 61            |               | 33.5                               | 390                                 | 3       | 32.31                    | ✓                                 |               |
| 3            | ทุ่งสง     | F1   | หน้าวัดระหวด ม.1 ต.บ้านชะวอด<br>อ.จุฬาภรณ์ ขนาด 100 เควีเอ ฟัลเอ. 38 - 021<br>271 ระยะทางห่างจากสถานี 45 กม.            | 19 ธ.ค. 61            |               | 33.5                               | 390                                 | 3       | 32.31                    | ✓                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครศรีธรรมราช โทรศัพท์ 0-7534-6956

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับ<br>ที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) )       | วัน เดือน ปี<br>เวลา   | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้ | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|--------------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------|--------------------------|-----------------------------------|---------------|
|              |            |      |                                                                                               |                        | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                |                          | ได้มาตรฐาน<br>31.3-34.7 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1            | ทุ่งสง     | F1   | หน้า กฟส.รพ.ม.5 ต.ร่อนพิบูลย์ ขนาด 100<br>เควี.เอ.พี.อี.37-007673 ระยะห่างจาก<br>สถานี 17 กม. | 19 ต.ค. 61<br>19.00 น. | 34.10                              | 390                                 | 3              | 33.14                    | ✓                                 |               |
| 2            | ทุ่งสง     | F4   | บ้านใหม่ ม.7 ต.ร่อนพิบูลย์ ขนาด 100 เควี.เอ.<br>พี.อี.37-007597 ระยะห่างจากสถานี<br>17 กม.    | 19 พ.ย. 61<br>19.00 น. | 34.10                              | 390                                 | 3              | 33.14                    | ✓                                 |               |
| 3            | ทุ่งสง     | F1   | หน้า กฟส.รพ.ม.5 ต.ร่อนพิบูลย์ ขนาด 100<br>เควี.เอ.พี.อี.37-007673 ระยะห่างจาก<br>สถานี 17 กม. | 19 ธ.ค. 61<br>19.00 น. | 34.10                              | 390                                 | 3              | 33.14                    | ✓                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภออ่อนพิบูลย์ โทรศัพท์ 0-7544-2151

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                           | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|              |              |                                                                                                                 |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1            | กฟส.รพ.      | บ้านห้วยคั่นไถ่ ม.6 ต.ควนเกย อ.อ่อนพิบูลย์ ขนาด 50 เควี.เอ. पी.ไอ. 37-003585<br>ระยะทางห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร | 19 ต.ค. 61<br>19.00 น.                | 230                                               | ✓                           |               |
| 2            | กฟส.รพ       | บ้านนาสีก ม.7 ต.อ่อนพิบูลย์ อ.อ่อนพิบูลย์ ขนาด 30 เควี.เอ. पी.ไอ. 40-021949<br>ระยะทางห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร  | 19 พ.ย. 61<br>19.00 น.                | 230                                               | ✓                           |               |
| 3            | กฟส.รพ       | บ้านห้วยคั่นไถ่ ม.6 ต.ควนเกย อ.อ่อนพิบูลย์ ขนาด 50 เควี.เอ. पी.ไอ. 37-003585<br>ระยะทางห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร | 19 ธ.ค. 61<br>19.00 น.                | 230                                               | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา โทรศัพท์ 0-7534-6956

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ข้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ กฟพ. 1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                       | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|--------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|              |               |                                                                                                             |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1            | กฟส.รพ.       | หน้า กฟส.รพ. ม.5 ต.ร่อนพิบูลย์ อ.ร่อนพิบูลย์ ขนาด 100 เควี.เอ.37-007633<br>ระยะทางห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร  | 19 ต.ค. 61<br>19.00 น.                | 400                                               | ✓                           |               |
| 2            | กฟส.รพ.       | บ้านใหม่ ม.7 ต.ร่อนพิบูลย์ อ.ร่อนพิบูลย์ ขนาด 100 เควี.เอ.พีอี.37-007597<br>ระยะทางห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร | 19 ก.ค.61<br>19.00 น.                 | 400                                               | ✓                           |               |
| 3            | กฟส.รพ.       | หน้า กฟส.รพ. ม.5 ต.ร่อนพิบูลย์ อ.ร่อนพิบูลย์ ขนาด 100 เควี.เอ.37-007633<br>ระยะทางห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร  | 19 ธ.ค. 61<br>19.00 น.                | 400                                               | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอรัตนพิบูลย์ โทรศัพท์ 0-7544-2151

2 มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                         |                 | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                             | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%       | 100%       | 100%     |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 80% | 100%           | 100%       | 100%       | 100%     |              |

2 มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|----------|--------------|
|                                                   |                 | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                   |                 |                |            |            |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน    | ไม่เกิน 25%     | -              | -          | -          | -        |              |
| ไม่เกินร้อยละ 25                                  |                 |                |            |            |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)    |                 | -              | -          | -          | -        |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)          |                 | -              | -          | -          | -        |              |
| ราย                                               | 100%            | 100%           | 100%       | 100%       | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)       |                 | 34,307         | 33,474     | 33,641     | 101,422  |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)           |                 | -              | -          | -          | -        |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน          | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%       | 100%       | 100%     |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                              |                 |                |            |            |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) |                 | 34,307         | 33,474     | 33,641     | 101,422  |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)            |                 | -              | -          | -          | -        |              |

2 มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                               |                 | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าหลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 95<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%       | 100%       | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

หน้า 4/11

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองหิน โทรศัพท์ 0-7544-2151

3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                              |          | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                              |          |                |            |            |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |            |            |          |              |
| การแจ้งตัดไฟ                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                     |          | -              | -          | -          | -        |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                      |          | -              | -          | -          | -        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                |          | -              | -          | -          | -        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                   |          | -              | -          | -          | -        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                          |          | -              | -          | -          | -        |              |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอรัตนบุรี โทรศัพท 0-7544-2151

3 มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าการไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                             |          | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                     | -        | -              | -          | -          | -        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                      | -        | -              | -          | -          | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองหิน จังหวัดขอนแก่น โทรศัพท์ 0-7544-2151

3 มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้าประชาชนพึงได้รับ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                  |          | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |            |            |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                              |          |                |            |            |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                               | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%     |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                       |          |                |            |            |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | -              | -          | -          | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          | -              | -          | -          | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                    | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 32             | 40         | 50         | 122      |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          | -              | -          | -          | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

หน้า 7/11

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครศรีธรรมราช โทรศัพท์ 0-7534-6956

3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|----------|--------------|
|                                                                      |          | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -          | -          | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              | -          | -          | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                        | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 2              | -          | 3          | 5        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              | -          | -          | -        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                      |          |                |            |            |          |              |
| 3.2.2.1 พบเปลี่ยนแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควี                      | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -          | -          | -        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -          | -          | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา โทรศัพท์ 0-7534-6956

3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                             |          | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.2.2 หมายเหตุแสดงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)           | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%     |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ให้บริการแจ้งข้อร้องเรียน                                                                                          |          |                |            |            |          |              |
| 3.3.1 การโอนข้อร้องเรียนผู้แจ้งข้อร้องเรียน<br>หรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%     |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                    | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา โทรศัพท์ 0-7534-6956

3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                          |          | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                 | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%     |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

หน้า 10/11

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา โทรศัพท์ 0-7534-6956

3 มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้าสำหรับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                 |          | เดือน ค.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาค่าไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |            |            |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                           |          |                |            |            |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                          | -        | -              | -          | -          | -        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           | -        | -              | -          | -          | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                          | 4        | 5              | 5          | 14         |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           | -        | -              | -          | -          | -        |              |
| 3.1.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                         | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                          | -        | -              | -          | -          | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                           | -        | -              | -          | -          | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา โทรศัพท์ 0-7534-6956

3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                          |          | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่าย โดยเช็คหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%     |              |
|                                                                                                                                          |          | 22             | 16         | 17         | 55       |              |
|                                                                                                                                          |          | -              | -          | -          | -        |              |