



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.บ้านตาขุน งานเครื่องแก้ว/SCAN ถึง กฟอ.พุนพิน

เลขที่ ด.๒ บตข.(บต) ๐๐๑๓ /๒๕๖๑ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๑  
อ้างถึง /สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายงานผลการดำเนินการมาตรฐานคุณภาพบริการ จำนวน ๑๔ แผ่น  
เรียน ผจก.พพ.

กฟส.บ้านตาขุน ขอนำส่งรายงานผล การดำเนินการมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน  
กันยายน ๒๕๖๑ ซึ่งมีรายละเอียดตามเอกสารแนบพร้อมบันทึกฉบับนี้ จำนวน ๑๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบค.พพ. ดำเนินการต่อไป

(นายสุกศักดิ์ รักณรงค์)

ผจก.กฟส.บตข.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต ๒ ภาค ๔ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค ( Technical)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย )

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓,๐๐๐ โวลท์

| ลำดับสถานีไฟฟ้า<br>ที่ | ประเภท | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) )                           | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | แรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|------------------------|--------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|---------------------------|---------------|
|                        |        |      |                                                                                                                   |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน                | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑                      | CLA    | ๑    | หน้าโรงเรียนเปี่ยมรัก ม.๖ ต.ต้นยวน มิเตอร์ PEA<br>๒๙๗๖๕๓๑๙<br>ห่างจากหม้อแปลง ๖๐๐ เมตร ๓ PEA๔๗-๐๐๐๑๑๗<br>/๕๐ KVA  | ๒๘-ก.ย.-๖๑                            | ๓๓KV                               | ๓๙๖                                 | ๓                          | ๓๓                                           | ✓                         |               |
| ๒                      | CLA    | ๔    | ธกส.พนม ม.๒ ต.ต้นยวน มิเตอร์ PEA<br>ห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ เมตร ๓ PEA๕๐-๐๐๕๙๑๔<br>/๑๐๐ KVA                           | ๒๘-ก.ย.-๖๑                            | ๓๓ KV                              | ๓๙๗                                 | ๓                          | ๓๓                                           | ✓                         |               |
| ๓                      | CLA    | ๒    | ซอยถ้ำนอน ม.๓ ต.เขาวง มิเตอร์ PEA<br>๕๘๐๐๘๙๖๖๔๗<br>ห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ เมตร ๓ PEA๕๔-๐๑๔๖๕๘<br>/๑๐๐ KVA            | ๒๘-ก.ย.-๖๑                            | ๓๓ KV                              | ๓๙๕                                 | ๓                          | ๓๓                                           | ✓                         |               |
| ๔                      | CLA    | ๓    | ปากทางพรุไทย ม.๑ ต.พะแสง อ.บ้านตาขุน มิเตอร์<br>PEA๒๑๕๐๑๓๖๕<br>ห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ เมตร ๓ PEA๔๗-๐๐๖๙๗๙<br>/๕๐ KVA | ๒๘-ก.ย.-๖๑                            | ๓๓ KV                              | ๓๙๖                                 | ๓                          | ๓๓                                           | ✓                         |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต ๒ ภาค ๔ จังหวัดนครศรีธรรมราช

มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย )

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ กฟฟ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                                 | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|              |              |                                                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๐-๒๔๐ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑            | F๑           | -หน้าศาลาหมู่บ้านที่ ๖ ม.๖ ต.ต้นบอน จ.สุราษฎร์ธานี PEA ๒๖๙๙๕๕๙๗<br>- ห่างจากหม้อแปลง ๓๐๐ เมตร ๓ PEA ๕๗-๐๐๔๑๓๕/ ๓๐ KVA | ๒๘-ก.ย.-๖๑                            | ๒๑๙                                               | ✓                           |               |
| ๒            | F๔           | -กม.๖๑หมู่กะทะ ม.๖ ต.ต้นบอน จ.สุราษฎร์ธานี PEA ๑๖๖๙๒๔๖๐<br>- ห่างจากหม้อแปลง ๒๘๐ เมตร ๓ PEA ๕๗-๐๐๐๐๒๔/ ๓๐ KVA         | ๒๘-ก.ย.-๖๑                            | ๒๑๕                                               | ✓                           |               |
| ๓            | F๒           | - ซอยบ้านถ้ำน้ำ ม.๖ ต.เขาวง จ.สุราษฎร์ธานี PEA ๕๘๐๑๓๑๙๖๖๓<br>- ห่างจากหม้อแปลง ๘๔๐ เมตร ๓ PEA ๓๕-๐๑๐๗๒๔/ ๓๐ KVA       | ๒๘-ก.ย.-๖๑                            | ๒๓๐                                               | ✓                           |               |
| ๔            | F๓           | - ซอยโลตัส ม.๓ ต.เขาวง จ.สุราษฎร์ธานี PEA ๒๘๘๔๙๕๑๙<br>- ห่างจากหม้อแปลง ๖๐๐ เมตร ๓ PEA ๕๙-๐๑๐๕๓๐/ ๓๐ KVA              | ๒๘-ก.ย.-๖๑                            | ๒๐๐                                               | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต ๒ ภาค ๔ จังหวัดนครศรีธรรมราช

มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ กฟฟ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )           | วัน เดือน ปี<br><br>เวลา<br><br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br><br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|              |              |                                                                                                     |                                               |                                                       | ได้มาตรฐาน<br>๓๔๒-๔๑๘ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑            | บ้านตาขุน    | ศาลาหมู่บ้าน ม.๖ ต.ต้นยวน มิเตอร์ PEA ๑๖๕๖๓๘๓๖<br>- ห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ เมตร ๓ PEA ๔๗-๐๐๖๙๙๒/๕๐ KVA | ๒๘-ก.ย.-๖๑                                    | ๓๙๐                                                   | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๑ |      |      |        | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|------|------|--------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ก.ค.                   | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส |              |
| <p>๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ข.ม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ข.ม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                                 | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% |        |              |
| <p>๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๒๐๔                    | ๒๗๑  | ๑๑๙  |        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | -                      |      |      |        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | -                      |      |      |        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | -                      |      |      |        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๑ |       |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|-------|-------|---------|--------------|
|                                                       |                 | ก.ค.                   | ส.ค.  | ก.ย.  | ไตรมาส  |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                        |       |       |         | หน้า๒        |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ๙๘%             | ๑๐๐%                   | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | ไตรมาส๑ |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๑๓๔๗๕                  | ๑๓๕๑๕ | ๑๓๕๕๖ |         |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | ๑๓๔๗๕                  | ๑๓๕๑๕ | ๑๓๕๕๖ |         |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | ๑๐๐%            | ๑๐๐%                   | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  |         |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๖๘๕๓                   | ๖๘๖๘  | ๖๘๘๓  |         |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | ๖๘๕๓                   | ๖๘๖๘  | ๖๘๘๓  |         |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ร้อยละ ๙๕ | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | ไตรมาส๔ |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | ๒๐๓๒๘                  | ๒๐๓๘๓ | ๒๐๔๓๙ |         |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | ๒๐๓๒๘                  | ๒๐๓๘๓ | ๒๐๔๓๙ |         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๑ |      |      |        | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------|------|--------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                  | ก.ค.                   | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส |              |
| <p>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า ๑๐๐% |                        |      |      |        | หน้า๓        |
| <p>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า ทางโทรศัพท์ ( Call Center ) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที</li> </ul>                        | ไม่น้อยกว่า ๙๐%  |                        |      |      |        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                    |      | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๑ |      |      |        | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------|------|------|--------|--------------|
|                                                                                                                                                                |      | ก.ค.                   | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส |              |
| ๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                |      |                        |      |      |        |              |
| ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |      |                        |      |      |        |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% |        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                       |      |                        |      |      |        |              |
| ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                                        |      | -                      | -    | -    |        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน                                                                                                                        |      | -                      | -    | -    |        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                  | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% |        |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้(ราย)                                                                                                                      |      | -                      | -    |      |        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                        |      | -                      | -    |      |        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                    |      | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๑ |      |      |        | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------|------|------|--------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                |      | ก.ค.                   | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% |        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                |      | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๑ |      |      |        | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------|------|------|--------|--------------|
|                                                                                                                                                            |      | ก.ค.                   | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส |              |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |      |                        |      |      |        |              |
| ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)                                                                                                                        |      |                        |      |      |        |              |
| ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                                      |      |                        |      |      |        |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% |        |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |      | ๕                      | ๑๕   | ๑๕   |        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |      |                        |      |      |        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% |        |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |      | ๒๕                     | ๔๐   | ๔๑   |        |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |      |                        |      |      |        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                         |      | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๑ |      |      |        | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|------|------------------------|------|------|--------|--------------|
|                                                                     |      | ก.ค.                   | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |      |                        |      |      |        |              |
| - เขตเมือง                                                          | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% |        |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |      | -                      | -    |      |        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |      | -                      | -    |      |        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% |        |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |      |                        |      |      |        |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                               |      |                        |      |      |        |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                     |      |                        |      |      |        |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                        | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% |        |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                             |      | -                      | -    |      |        |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                              |      | -                      | -    |      |        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                             |      | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๑ |      |      |        | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------|------|------|--------|--------------|
|                                                                                                                         |      | ก.ค.                   | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส |              |
| ๓.๒.๒.๒ หื้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ ไร่<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ ไร่<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% |        |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                   |      |                        |      |      |        |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% |        |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                               | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% |        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          |      | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๑ |      |      |        | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------|------|------|--------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |      | ก.ค.                   | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                        | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% |        |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% |        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                          |      | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๑ |      |      |        | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------|------|------|--------|--------------|
|                                                                                                                      |      | ก.ค.                   | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |      |                        |      |      |        |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายย่อย                                                                                                |      |                        |      |      |        |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% |        |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |      | ๗                      | ๕    | ๘    |        |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |      |                        |      |      |        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% |        |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                               |      | ๑๒                     | ๑๒   | ๑๕   |        |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                |      |                        |      |      |        |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% |        |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                               |      |                        |      |      |        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                |      |                        |      |      |        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                              |      | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๑ |      |      |        | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------|------|------|--------|--------------|
|                                                                                                                                          |      | ก.ค.                   | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% |        |              |