

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต ๒ ภาค ๔ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค ( Technical)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย )

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓,๐๐๐  
โวลท์

| ลำดับ<br>ที่ | สถานี<br>ไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br><br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br><br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) )         | วัน เดือน ปี<br><br>เวลา<br><br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓<br>เฟส |                                             | ตำแหน่ง<br><br>Tap<br><br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br><br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เค<br>วี) | ผลการ<br>วัด<br>แรงดัน<br>ณ จุดใน<br>ระบบ<br>จำหน่าย |                   |
|--------------|----------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------|
|              |                |      |                                                                                                         |                                               | ที่สถานีฯ<br><br>(เควี)               | ที่ต้นหม้อ<br>แปลง<br>ด้านแรงต่ำ<br>(โวลท์) |                                    |                                                      | ได้มาตรฐาน<br><br>๓๑.๓-๓๔.๗ เควี                     | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| ๑            | CLA            | ๑    | ตลาดพนม ม.๑ ต.พนม มิเตอร์ PEA<br>๒๙๗๐๙๖๒๕<br>ห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ เมตร ๓ PEA๔๕-<br>๐๐๐๐๐๑ /๒๕๐ KVA       | ๒๘-ก.พ.-๖๒                                    | ๓๓KV                                  | ๓๙๖                                         | ๓                                  | ๓๓                                                   | ✓                                                    |                   |
| ๒            | CLA            | ๓    | จัดสรรซอย ๔ ม.๔ ต.เขาพัง มิเตอร์ PEA<br>๒๑๓๑๗๔๓๐<br>ห่างจากหม้อแปลง ๔๘๐ เมตร ๓ PEA๓๙-<br>๐๐๔๙๔๒/๑๐๐ KVA | ๒๘-ก.พ.-๖๒                                    | ๓๓ KV                                 | ๓๙๗                                         | ๓                                  | ๓๓                                                   | ✓                                                    |                   |
| ๓            | CLA            | ๒    | บ้านฝ่ายท่า ม.๑ ต.พะแสง มิเตอร์ PEA<br>๒๒๗๒๖๘๖๓<br>ห่างจากหม้อแปลง ๒๐๐ เมตร ๓ PEA๕๐-<br>๐๐๗๓๘๘ /๑๐๐ KVA | ๒๘-ก.พ.-๖๒                                    | ๓๓ KV                                 | ๓๙๕                                         | ๓                                  | ๓๓                                                   | ✓                                                    |                   |

|   |     |   |                                                                                                                 |            |       |     |   |    |   |  |
|---|-----|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-----|---|----|---|--|
| ๔ | CLA | ๓ | หน้าหมู่บ้านวิลล่า ม.๔ ต.เขาพัง มิเตอร์<br>PEA๕๘๐๑๔๑๐๙๐๐<br>ห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ เมตร ๓ PEA๔๕-<br>๐๑๐๖๓๖/๑๐๐ KVA | ๒๘-ก.พ.-๖๒ | ๓๓ KV | ๓๙๖ | ๓ | ๓๓ | ✓ |  |
|---|-----|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-----|---|----|---|--|

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต ๒ ภาค ๔ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค ( Technical)
- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ -
- ๑.๑ ขาย )
- ๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ
- ๓๓,๐๐๐ โวลท์

| ที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br><br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) )                    | วัน เดือน ปี<br><br>เวลา<br><br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส |                                             | ตำแหน่ง<br><br>Tap<br><br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br><br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เค<br>วี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบ<br>จำหน่าย |                   |
|-----|------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------|
|     |            |      |                                                                                                                |                                               | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อ<br>แปลง<br>ด้านแรงต่ำ<br>(โวลท์) |                                    |                                                      | ได้มาตรฐาน<br><br>๓๑.๓-๓๔.๗ เควี      | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| ๑   | CLA        | ๑    | สามแยกทับศิษฐ์ ม.๓ ต.ต้นยวน<br>มิเตอร์ PEA ๒๙๗๐๙๖๒๔<br><br>ห่างจากหม้อแปลง ๕๖๐ เมตร ๓<br>PEA๕๙-๐๐๒๑๔๒ /๑๐๐ KVA | ๒๘-มิ.ย.-๖๒                                   | ๓๓KV                               | ๓๙๕                                         | ๓                                  | ๓๓                                                   | ✓                                     | กฟภ.<br>รับผิดชอบ |
| ๒   | CLA        | ๓    | หน้า อบต.ต้นยวน ม.๒ ต.ต้นยวน<br>มิเตอร์ PEA ๒๘๕๙๑๒๗๘<br><br>ห่างจากหม้อแปลง ๑๒๐ เมตร ๓<br>PEA๕๙-๐๒๘๖๔๑/๑๐๐ KVA | ๒๘-มิ.ย.-๖๒                                   | ๓๓KV                               | ๓๙๖                                         | ๓                                  | ๓๓                                                   | ✓                                     |                   |
| ๓   | CLA        | ๒    | ซอยถ้ำน้ำ ม.๓ ต.เขาวง มิเตอร์ PEA<br>๒๔๙๖๗๖๒๓<br><br>ห่างจากหม้อแปลง ๕๖๐ เมตร ๓<br>PEA๕๙-๐๑๕๗๗๕ /๑๐๐ KVA       | ๒๘-มิ.ย.-๖๒                                   | ๓๓ KV                              | ๓๙๕                                         | ๓                                  | ๓๓                                                   | ✓                                     |                   |
| ๔   | CLA        | ๔    | หน้าไฟฟ้าตาขุน ม.๓ ต.เขาวง มิเตอร์<br>PEA ๒๖๙๙๕๕๙๑<br><br>ห่างจากหม้อแปลง ๒๔๐ เมตร ๓<br>PEA๕๖-๐๐๖๑๘๐/๕๐ KVA    | ๒๘-มิ.ย.-๖๒                                   | ๓๓ KV                              | ๓๙๕                                         | ๓                                  | ๓๓                                                   | ✓                                     |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต ๒ ภาค ๔ จังหวัดนครศรีธรรมราช

มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย )

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ<br>กฟภ.<br>๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                        | วัน เดือน<br>ปี<br><br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน<br>ฯ | ค่าเฉลี่ย<br>แรงดัน<br><br>ที่วัดได้ทั้ง<br>๓ เฟส<br><br>(โวลท์) | ผล<br>การวัดแรงดัน              |               |
|--------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|              |                     |                                                                                                                  |                                                  |                                                                  | ได้มาตรฐาน<br><br>๒๐๐-๒๔๐ โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑            | F๑                  | บ้านเขาวง ม.๖ ต.ต้นยวน จ.สุราษฎร์ธานี PEA ๒๑๓๗๓๑๒๒                                                               | ๒๘-มิ.ย.-๖๒                                      | ๒๑๙                                                              | ✓                               | ผลป.รับผิดชอบ |
| ๒            | F๓                  | - ห่างจากหม้อแปลง ๔๘๐ เมตร ๓ PEA๕๗-๐๐๔๐๘๗/ ๓๐ KVA<br>บ้านปากตรัง ม.๑ ต.ต้นยวน จ.สุราษฎร์ธานี PEA ๕๘๐๐๐๖๑๔๕๖      | ๒๘-มิ.ย.-๖๒                                      | ๒๑๕                                                              | ✓                               |               |
| ๓            | F๒                  | - ห่างจากหม้อแปลง ๕๖๐ เมตร ๓ PEA ๔๗-๐๐๖๖๐๐/ ๓๐ KVA<br>- บ้านช่องไผ่หัก ม.๖ ต.เขาวง จ.สุราษฎร์ธานี PEA ๕๘๐๑๓๑๙๖๖๓ | ๒๘-มิ.ย.-๖๒                                      | ๒๓๐                                                              | ✓                               |               |
| ๔            | F๔                  | - ห่างจากหม้อแปลง ๗๖๐ เมตร ๓ PEA๓๕-๐๑๐๗๒๔/ ๓๐ KVA<br>- บ้านในทอน ม.๓ ต.เขาวง จ.สุราษฎร์ธานี PEA ๒๙๗๐๘๙๔๗         | ๒๘-มิ.ย.-๖๒                                      | ๒๐๐                                                              | ✓                               |               |
|              |                     | - ห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ เมตร ๓ PEA ๔๐-๐๑๒๗๖๐/ ๓๐ KVA                                                               |                                                  |                                                                  |                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต ๒ ภาค ๔ จังหวัดนครศรีธรรมราช

มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย )

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

| 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><br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br><br>(โวลท์) | ผลการวัด<br>แรงดัน             |               |
|--------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|
|              |              |                                                                                                                                                                    |                                               |                                                           | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๐-๒๔๐<br>โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑            | F๑           | -กม.๖๑ ม.๖ ต.ต้นยวน จ.สุราษฎร์ธานี PEA ๒๑๓๗๓๑๒๒                                                                                                                    | ๒๘-ก.พ.-๖๒                                    |                                                           | ✓                              |               |
| ๒            | F๓           | - ห่างจากหม้อแปลง ๔๘๐ เมตร ๓ PEA ๕๗-๐๐๔๐๘๗/ ๓๐ KVA<br>หน้าวัดนิโค ม.๒ ต.ต้นยวน จ.สุราษฎร์ธานี PEA ๒๐๒๔๙๖๗๙                                                         | ๒๘-ก.พ.-๖๒                                    |                                                           | ✓                              |               |
| ๓            | F๒           | - ห่างจากหม้อแปลง ๕๖๐ เมตร ๓ PEA ๔๗-๐๐๖๖๐๐/ ๓๐ KVA<br>- ซอยหนองเต่า ม.๒ ต.เขาวง จ.สุราษฎร์ธานี PEA ๒๑๐๗๐๘๑๕                                                        | ๒๘-ก.พ.-๖๒                                    |                                                           | ✓                              |               |
| ๔            | F๔           | - ห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ เมตร ๓ PEA ๓๒-๐๐๔๓๘๒/ ๓๐ KVA<br>- ซอยส่วนเรียน ม.๕ ต.เขาวง จ.สุราษฎร์ธานี PEA ๑๔๙๒๘๐๔๙<br>- ห่างจากหม้อแปลง ๘๐๐ เมตร ๓ PEA ๓๔-๐๐๗๑๒๖/ ๓๐ KVA | ๒๘-ก.พ.-๖๒                                    |                                                           | ✓                              |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 ภาค 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช

มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย )

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ กฟพ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง<br>(ม.)                       | วัน เดือน ปี<br><br>เวลา<br><br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ย<br>แรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓<br>เฟส<br><br>(โวลท์) | ผล<br>การวัดแรงดัน              |               |
|--------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|              |              |                                                                                                                  |                                               |                                                              | ได้มาตรฐาน<br><br>๓๔๒-๔๑๘ โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑            | บ้านตาขุน    | หน้าโรงเรียนเปียนรัก ม.๖ ต.ต้นยวน มิเตอร์ PEA ๒๙๗๖๕๓๑๔<br>- ห่างจากหม้อแปลง ๘๐๐ เมตร ๓ PEA ๔๗ - ๐๐๐๑๑๗/๕๐<br>KVA | ๒๘-ก.พ.-๖๒                                    | ๓๙๐                                                          | ✓                               |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 ภาค 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช

มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย )

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ กฟภ.<br>๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)                                   | วัน เดือน ปี<br><br>เวลา<br><br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br><br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br><br>(โวลท์) | ผล<br>การวัดแรงดัน          |               |
|--------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|              |                  |                                                                                                                           |                                               |                                                           | ได้มาตรฐาน<br>๓๔๒-๔๑๘ โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑            | บ้านตาขุน        | หน้า ที่ว่าการอำเภอบ้านตาขุน ม.๔ ต.เขาวง มิเตอร์ PEA ๕๘๐๑๓๒๐๕๖๔<br><br>- ห่างจากหม้อแปลง ๒๔๐ เมตร ๓ PEA ๓๙-๐๐๔๙๔๒/๑๐๐ KVA | ๒๘-มิ.ย.-๖๒                                   | ๓๙๐                                                       | ✓                           | ผกป.รับผิดชอบ |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการขอกฟก.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต ๒ จังหวัด  
นครศรีธรรมราช

## ๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๒ |      |       |         | ปัญหาอุปสรรค  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|------|-------|---------|---------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 | เม.ย                   | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส  |               |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br><br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br><br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                                            | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ไตรมาส๒ | ผกป.รับผิดชอบ |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br><br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br><br>ลายลักษณ์อักษร)<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๒๑๙<br>-               | ๑๙๗  | ๒๑๐   |         |               |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |                        |      |       |         | ผบง.รับผิดชอบ |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |      |      |      |         |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------|------|------|---------|---------------|
| <p>๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน</p> <p>ทุกราย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                                                                                   | ๙๘%                 | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ไตรมาส๒ |               |
| <p>๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                                                                                         | ๑๐๐%                | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |         |               |
| <p>๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</p> <p>ร้อยละ ๙๕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)</li> <li>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                                                                               | ไม่น้อยกว่า<br>๙๕%  | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ไตรมาส๒ |               |
| <p>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้</p> <p>รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า</li> <li>ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า</li> <li>เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า<br>๑๐๐% | -    | -    | -    |         | ผกป.รับผิดชอบ |

|                                                                                                                                                                                                           |                    |   |   |   |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---|---|---|---------------|
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า ทางโทรศัพท์<br>( Call Center ) ภายใน ๑๐ นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๐ นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๑๐ นาที | ไม่น้อยกว่า<br>๙๐% | - | - | - | ผกป.รับผิดชอบ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---|---|---|---------------|

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                             |      | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๒ |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------|------|-------|----------|---------------|
|                                                                                                                                                                         |      | เม.ย                   | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |               |
| ๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                         |      |                        |      |       |          | ผกป.รับผิดชอบ |
| ๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |      |                        |      |       |          |               |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                            | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          |               |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                      |      | -                      | -    |       |          |               |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                            |      | -                      | -    |       |          |               |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                           | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          |               |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้(ราย)                                                                                                                               |      | -                      | -    |       |          |               |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                 |      | -                      | -    |       |          |               |

|                                                                                                                                                                                                                                                    |      |      |      |      |  |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|--|---------------|
| <p>๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <p>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)</p> <p>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)</p> | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |  | ผกป.รับผิดชอบ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|--|---------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      |      |      |      |  |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|--|---------------|
| <p>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</p> <p>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>- นอกเขตเมือง</p> | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |  | ผบต.รับผิดชอบ |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | ๑๐   | ๑๙   | ๑๙   |  |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |  |               |

|                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                         |                                                             |                                                             |                                                             |  |                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------|
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                  |                                                                         | ๒๑                                                          | ๔๐                                                          | ๓๖                                                          |  |                                           |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                   |                                                                         |                                                             |                                                             |                                                             |  |                                           |
| <p>๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</p> | <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> | <p>๑๐๐%</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>๑๐๐%</p> <p>-</p> <p>-</p> | <p>๑๐๐%</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>๑๐๐%</p> <p>-</p> <p>-</p> | <p>๑๐๐%</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>๑๐๐%</p> <p>-</p> <p>-</p> |  | <p>ผบต.รับผิดชอบ</p> <p>ผบต.รับผิดชอบ</p> |
| <p>๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)</p> <p>๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ</p> <p>ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)</p>                                                                                 | <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p>                                     | <p>๑๐๐%</p> <p>-</p> <p>-</p>                               | <p>๑๐๐%</p> <p>-</p> <p>-</p>                               | <p>๑๐๐%</p> <p>-</p> <p>-</p>                               |  | <p>ผบต.รับผิดชอบ</p>                      |
| <p>๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ</p> <p>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ</p>                                                                                                                                                     | <p>๑๐๐%</p>                                                             | <p>๑๐๐%</p>                                                 | <p>๑๐๐%</p>                                                 | <p>๑๐๐%</p>                                                 |  | <p>ผบต.รับผิดชอบ</p>                      |

|                                                                   |      |      |      |      |  |               |
|-------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|--|---------------|
| ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)                                           |      | -    | -    | -    |  |               |
| เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)                                            |      |      |      |      |  |               |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน              |      |      |      |      |  |               |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |  | ผบต.รับผิดชอบ |
| ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)                                           |      |      |      |      |  |               |
| เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)                                            |      | -    | -    | -    |  |               |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                             | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |  | ผบต.รับผิดชอบ |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                            |      | ๑๐   | ๖    | ๑๐   |  |               |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                             |      |      |      |      |  |               |

|                                                                                           |      |      |      |      |  |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|--|---------------|
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |  | ผกป.รับผิดชอบ |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                    |      |      |      |      |  |               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                     |      |      |      |      |  |               |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |  | ผบง.รับผิดชอบ |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |      |      |      |      |  |               |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                    |      |      |      |      |  |               |

|                                                         |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |      |      |      |      |  |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|--|---------------|
| <p>๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br/>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br/>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</p> <p>๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายย่อย</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๑ วันทำการ (ราย)</p> <p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)</p> <p>๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</p> <p>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</p> | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |  | ผบง.รับผิดชอบ |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |  |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |  |               |

|                                                                                        |      |      |      |      |  |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|--|---------------|
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |  | ผบง.รับผิดชอบ |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|--|---------------|

|                         |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------|--|--|--|--|--|--|
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) |  |  |  |  |  |  |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)  |  |  |  |  |  |  |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 ภาค 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช

1. มาตรฐานด้านเทคนิค ( Technical)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย

๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

| สถานีเขื่อนรัชชประภา |                                                           | วัน เดือน ปี  | ค่าเฉลี่ยแรงดัน     | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------------------|-----------------------------------------------------------|---------------|---------------------|----------------|---------------|
| ลำดับ                |                                                           | เวลา          | ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ที่                  |                                                           | ที่วัดแรงดันฯ | (เควี)              | ๓๑.๓-๓๔.๗ เควี |               |
| ๑                    | ไม่มีระบบสายส่งแรงดันไฟฟ้า ๑๑๕ KV ในพื้นที่ กฟส.บ้านตาขุน |               |                     |                |               |

