

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 ภาค 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33,000 โวลท์

ลำดับ ที่	สถานที่ ไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานที่ฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ตำแหน่ง			ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	วัดแรงดัน ณ จุดในระบบจ่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ต้นหม้อแปลง แรงต่ำ(โวลต์)	Tap หม้อแปลง แรงสูง(เควี)		ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	CLA	1	บ้านเกาะสตอ ม.1 ต.พะแสง มิเตอร์ PEA 21315381 ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร 3 PEA60-020210 /160 KVA	#####	33 KV	395	3	33	✓	
2	CLA	2	จัดสรรซอย 4 ม.4 ต.เขาพัง มิเตอร์ PEA 21317430 ห่างจากหม้อแปลง 480 เมตร 3 PEA39-004942/100 KVA	#####	33KV	398	3	33	✓	
3	CLA	3	บ้านในทอน ม.3 ต.เขาวง มิเตอร์ PEA 22726863 ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร 3 PEA56-006180 /50 KVA	#####	33 KV	396	3	33	✓	
4	CLA	4	บ.คลองศก ม.6 ต.คลองศก มิเตอร์ PEA 22401205 ห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร 3 PEA53-006069/100 KVA	#####	33 KV	397	3	33	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 ภาค 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช

1 มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับ ที่	ข้อ กฟพ.๑,๒ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลงที่วัดแรงดัน)	สถานที่วัดแรงดันฯ	วัน เดือน ปี เวลา	เฉลี่ยแรงดัน วัดได้ 1 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 100-๒๔0 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	F1	-บ้านถ้ำผุด ม.11 ต.ต้นยวน อ.พนม จ.สุราษฎร์ธานี F - ห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร ๓ PEA 29-004721/ 20 KVA	23 ธ.ค. 62	229	✓	
2	F2	บ้านในทอน ม.3 ต.เขาวง อ.บ้านตาขุน จ.สุราษฎร์ธานี - ห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร ๓ PEA 40-013431 / 30 KVA	24 ธ.ค. 62	225	✓	
3	F3	บ้านวังขุม ม.5 ต.เขาวง อ.บ้านตาขุน จ.สุราษฎร์ธานี - ห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร ๓ PEA 49-012826 / 30 KVA	25 ธ.ค. 62	224	✓	
4	F4	บ้านบควนใหม่ ม.3 ต.ต้นยวน จ.สุราษฎร์ธานี PEA 16 - ห่างจากหม้อแปลง 700 เมตร ๓ PEA 40-015400/ ๓0 KVA	26 ธ.ค. 62	227	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 ภาค 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช

มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	กฟภ.๑,๒ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง)	สถานที่วัดแรงดันฯ	วัน เดือน ปี เวลา วัดแรงดันฯ	กระแสแรงดันได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๔2-๔๑๘ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บ้านตาขุน	บ.คลองศก ม.6 ต.คลองศก มิเตอร์ PEA 22401205 ห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร 3 PEA53-006069/100 KVA	23 ธ.ค. 62	390	✓	ผกป.รับผิดชอบ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละไม่น้อยกว่า ๙๐% ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจาก ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน		100%	100%	100%	ไตรมาส 4	ผกป.รับผิดชอบ
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)		279	120	199	598	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)		-	-	-	-	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องไม่น้อยกว่า 95% (ร้องเรียนเป็น		100%	100%	100%	100%	
ลายลักษณะอักษร)						
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง						ผบง.รับผิดชอบ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส	
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่าน ทุกราย	98%	100%	100%	100%	ไตรมาส 4	
- อ่านค่านว้ยไฟฟ้าที่ใช้จริง		#####	#####	#####	17,036	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขต		#####	#####	#####	17,036	
หน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่านว้ยไฟฟ้าที่ใช้จริง		3,187	3,187	3,187	3,187	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมือง		3,187	3,187	3,187	3,187	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่	น้อยกว่า 95	100%	100%	100%	100%	
ร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (รา		#####	#####	#####	20,223	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า		#####	#####	#####	20,223	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า	น้อยกว่า 100	100%	100%	100%	ไตรมาส 4	พบด.รับผิดชอบ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส	
รับคำร้อง ภายใน ๓0 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100						
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓0 วันทำการ (เรื่อง)		3	-	5	8	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓0 วันทำการ (เรื่อง)		-				
๒.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า ไม่น้อยกว่า 90% (Call Center) ภายใน 10 นาที		100%	100%	100%	100%	ผกป.รับผิดชอบ
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90						
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		-	-	-		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of I

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า	100%	####	100%	100%	100%	ผกป.รับผิดชอบ
๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้า แผน (Planned Outage) หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	####	100%	100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		850	780	825	###	
- แจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้า		-				
การปฏิบัติงาน	100%	####	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้(		-	-			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวล ที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of I

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เขตเทศบาลหรือเขต หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ร - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ร	100%	####	100%	100%	100%	ผกป.รับผิดชอบ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of I

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว (ไวลด)						พบด.รับผิดชอบ
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้ง ๓0 แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	100%	####	100%	100%	100%	
ภายใน ๒ วันทำการ		19	11	9	39	
เกิน ๒ วันทำการ						
- นอกเขตเมือง	100%	####	100%	100%	200%	
ภายใน ๕ วันทำการ		48	3	7	58	
เกิน ๕ วันทำการ						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of I

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้ง ๓0 แอมป์ ๓ เฟส						พบด.รับผิดชอบ
- เขตเมือง	100%	####	100%	100%	100%	
ภายใน ๒ วันทำการ		-	-			
เกิน ๒ วันทำการ		-	-			
- นอกเขตเมือง	100%	####	100%	100%	100%	พบด.รับผิดชอบ
ภายใน ๕ วันทำการ		-	-			
เกิน ๕ วันทำการ		-	-			
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน	100%	####	100%	100%	100%	พบด.รับผิดชอบ
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	-			
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of I

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน แต่ไม่เกิน ๒,000 เครือเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	100%	####	100%	100%	100%	พบด.รับผิดชอบ
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ ร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือก หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	100%	####	100%	100%	100%	พบด.รับผิดชอบ
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟ ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	100%	####	100%	100%	100%	พบด.รับผิดชอบ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of I

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยว แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕	100%	####	100%	100%	100%	ผกป.รับผิดชอบ
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและ - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	100%	####	100%	100%	100%	ผบง.รับผิดชอบ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of I

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณี (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						พบง.รับผิดชอบ
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายย่อย						
- เขตเมือง	100%	####	100%	100%	100%	
ภายใน ๑ วันทำการ		28	12	30	70	
เกิน ๑ วันทำการ						
- นอกเขตเมือง	100%	####	100%	100%	100%	พบง.รับผิดชอบ
ภายใน ๓ วันทำการ		-	-			
เกิน ๓ วันทำการ		-	-			
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	####	100%	100%	100%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-			
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of I

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดย ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่ ภายใน 10 วันทำการ เกิน 10 วันทำการ	100%	####	100%	100%	100%	ผบง.รับผิดชอบ
		-	-			
		-	-			

งานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 ภาค 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical)

1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับ ที่	สถานีเขื่อนรัชชประภา	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ไม่มีระบบสายส่งแรงดันไฟฟ้า 115 KV ในพื้นที่ กฟส.บ้านตาขุน				