

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ 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 | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) )                  | วัน เดือน ปี<br>เวลา | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส |                                  | ตำแหน่ง<br>Tap | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | แรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย    |               |
|--------------|------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------|----------------------------------|----------------|----------------------------------------------|------------------------------|---------------|
|              |            |      |                                                                                                          |                      | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่หม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                |                                              | ได้มาตรฐาน<br>๓๑.๓-๓๔.๗ เควี | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑            | CLA        | ๑    | สามแยกทับตริช ม.๓ ต.ต้นยวน มีเตอร์ PEA ๒๖๙๙๕๕๖<br>ห่างจากหม้อแปลง ๔๘๐ เมตร ๓ PEA๓๙-๐๐๔๙๔๒/๑๐๐ KVA        | ๒๓-๙.ค.-๖๓           | ๓๓KV                               | ๓๙๖                              | ๓              | ๓๓                                           | ✓                            | ผกบ.รับผิดชอบ |
| ๒            | CLA        | ๒    | หน้าหมู่บ้านวิลล่า ม.๔ ต.เขาพัง มีเตอร์ PEA๔๘๐๑๔๑๐๙๐๐<br>ห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ เมตร ๓ PEA๔๔-๐๑๐๖๓๖/๑๐๐ KVA | ๒๓-๙.ค.-๖๓           | ๓๓ KV                              | ๓๙๕                              | ๓              | ๓๓                                           | ✓                            |               |
| ๓            | CLA        | ๓    | บ้านฝายท่า ม.๑ ต.พะแสง มีเตอร์ PEA ๒๒๗๒๖๘๖๓<br>ห่างจากหม้อแปลง ๒๐๐ เมตร ๓ PEA๕๐-๐๐๗๓๘๘ /๑๐๐ KVA          | ๒๓-๙.ค.-๖๓           | ๓๓ KV                              | ๓๙๕                              | ๓              | ๓๓                                           | ✓                            |               |
| ๔            | CLA        | ๔    | หน้าสหกรณ์คิมพนม ม.๑ ต.พนม มีเตอร์ PEA ๖๑๐๐๕๗๐๘๙<br>ห่างจากหม้อแปลง ๔๔๐ เมตร ๓ PEA๒๖-๐๐๑๑๔๖ /๕๐ KVA      | ๒๓-๙.ค.-๖๓           | ๓๓KV                               | 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

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                                | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                                                      |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๐-๒๔๐ โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | CLA        | F๑   | -ชอยบ้านควนใหม่ ม.๓ ต.ต้นยวน จ.สุราษฎร์ธานี PEA ๑๗๑๖๔๕๓๖<br>- ห่างจากหม้อแปลง ๑๖๐ เมตร ๓ PEA ๔๐-๐๑๕๔๐๑/ ๓๐ KVA       | ๒๓-ส.ค.-๖๓                            | ๒๑๙                                               | ✓                           | ผกป.รับผิดชอบ |
| ๒        | CLA        | F๔   | หน้าป้อมตำรวจสามแยกทับศรีษ ม.๓ ต.ต้นยวน จ.สุราษฎร์ธานี PEA ๒๗๒๒<br>- ห่างจากหม้อแปลง ๘๐ เมตร ๓ PEA ๔๐-๐๑๕๔๐๐/ ๓๐ KVA | ๒๓-ส.ค.-๖๓                            | ๒๑๕                                               | ✓                           |               |
| ๓        | CLA        | F๒   | - หน้า อบต.เขาวง ม.๒ ต.เขาวง จ.สุราษฎร์ธานี PEA ๕๘๐๐๘๘๗๒๑๓<br>- ห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ เมตร ๓ PEA ๓๓-๐๐๒๕๑๖/ ๓๐ KVA     | ๒๓-ส.ค.-๖๓                            | ๒๓๐                                               | ✓                           |               |
| ๔        | CLA        | F๓   | - ชอยเทศบาลบ้านในทอน ม.๓ ต.เขาวง จ.สุราษฎร์ธานี PEA ๑๙๘๐๑๔<br>- ห่างจากหม้อแปลง ๒๐๐ เมตร ๓ PEA ๔๐-๐๑๒๗๖๐/ ๓๐ KVA     | ๒๓-ส.ค.-๖๓                            | 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 กฟภ.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    | ปากซอยบ้านแสง ม.๒ ต.พังกาญจน์ มิเตอร์ PEA ๑๙๘๐๔๖๐๐<br>- ห่างจากหม้อแปลง ๒๐ เมตร ๓ PEA๔๖-๐๐๙๘๓๔/๕๐ KVA | ๒๔-ส.ค.-๖๓                                    | ๓๙๐                                                   | ✓                           | ผกป.รับผิดชอบ |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓                                                                      |                                                                                      |                                                                                      |         | ปัญหาอุปสรรค  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                 | ก.ค.                                                                                        | ส.ค.                                                                                 | ก.ย.                                                                                 | ไตรมาส  |               |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน <div>                         - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)                         - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)                     </div>                                                            | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐% <div>                         ๒๖๔                         -                     </div> | ๑๐๐% <div>                         ๒๗๕                     </div>                    | ๑๐๐%                                                                                 | ไตรมาส๓ | ผกป.รับผิดชอบ |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร) <div>                         - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)                         - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)                     </div> | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | <div>                         -                         -                     </div>        | <div>                         -                         -                     </div> | <div>                         -                         -                     </div> |         |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค  |                 |      |      |      |         |
|------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------|------|---------|---------------|-----------------|------|------|------|---------|
|                                                      |                  | ก.ค.                   | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส  |               |                 |      |      |      |         |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      | ๙๘%              | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ไตรมาส๓ | ผบง.รับผิดชอบ |                 |      |      |      |         |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          |                  |                        |      |      |         |               |                 |      |      |      |         |
| ทุกราย                                               |                  |                        |      |      |         |               |                 |      |      |      |         |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                  |                        |      |      |         |               |                 |      |      |      |         |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                  |                        |      |      |         |               |                 |      |      |      |         |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | ๑๐๐%             | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% |         |               |                 |      |      |      |         |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                  |                        |      |      |         |               |                 |      |      |      |         |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                  |                        |      |      |         |               |                 |      |      |      |         |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             |                  |                        |      |      |         |               | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ไตรมาส๓ |
| ร้อยละ ๙๕                                            |                  |                        |      |      |         |               |                 |      |      |      |         |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                  |                        |      |      |         |               |                 |      |      |      |         |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                  |                        |      |      |         |               |                 |      |      |      |         |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้            | ไม่น้อยกว่า ๑๐๐% |                        |      |      |         | ผกป.รับผิดชอบ |                 |      |      |      |         |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |      |        | ปัญหาอุปสรรค  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|------|------|--------|---------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                           |                 | ก.ค.                   | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส |               |
| <p>รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul>                     |                 | ๓                      | ๑    |      |        |               |
| <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% | -                      | -    | -    |        | ผกป.รับผิดชอบ |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                          |      | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |       |          | 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                                                                                                                                                 |      |                        |      |       |          |               |
| ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                                                 |      | -                      | -    | -     |          |               |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                            |      | -                      | -    | -     |          |               |
| 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>ก)</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                    |      | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------|------|-------|----------|---------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                |      | เม.ย                   | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |               |
| 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%  |          | ผกป.รับผิดชอบ |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |      | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------|------|-------|----------|---------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |      | เม.ย                   | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |               |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)<br>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) |      |                        |      |       |          | ผบต.รับผิดชอบ |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |      | -                      |      |       |          |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |      | ๖                      | ๘    |       |          |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |      | ๒๖                     | ๒๗   |       |          |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

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

| งาน/โครงการ                                                         |      | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค  |
|---------------------------------------------------------------------|------|------------------------|------|-------|----------|---------------|
|                                                                     |      | เม.ย                   | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |               |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |      |                        |      |       |          | ผบต.รับผิดชอบ |
| - 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)                                               |      | -                      | -    | -     |          | ผบต.รับผิดชอบ |
| 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>ก</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                   |      | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------|------|-------|----------|---------------|
|                                                                                                                               |      | เม.ย                   | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |               |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          | ผบต.รับผิดชอบ |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                          |      |                        |      |       |          |               |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          | ผบต.รับผิดชอบ |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                      | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          | ผบต.รับผิดชอบ |
|                                                                                                                               |      | ๒๑                     | ๑๘   |       |          |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

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

| งาน/โครงการงาน                                                                            |      | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------|------|-------|----------|---------------|
|                                                                                           |      | เม.ย                   | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |               |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          | ผกป.รับผิดชอบ |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                    |      | -                      | -    | -     |          |               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                     |      | ๓                      | -    | -     |          |               |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          | ผบง.รับผิดชอบ |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |      | -                      | -    | -     |          |               |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                    |      | -                      | ๑    | -     |          |               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |      | -                      | -    | -     |          |               |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                     |      | -                      | -    | -     |          |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          |      | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------|------|-------|----------|---------------|
|                                                                                                                      |      | เม.ย                   | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |               |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |      |                        |      |       |          | ผบง.รับผิดชอบ |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายย่อย                                                                                                |      |                        |      |       |          |               |
| - เขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          |               |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |      | -                      | -    | -     |          |               |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |      |                        |      |       |          |               |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          |               |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                               |      | -                      | -    | -     |          |               |
| 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>ก</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                              |      | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------|------|-------|----------|---------------|
|                                                                                                                                          |      | เม.ย                   | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |               |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          | ผบง.รับผิดชอบ |
|                                                                                                                                          |      | -                      | -    | -     |          |               |
|                                                                                                                                          |      | -                      | -    | -     |          |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต ๒ ภาค ๔ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค ( Technical)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย

๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

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