

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคีรีรัฐนิคม และ กฟย.ในสังกัด เขต 2 ภาค 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช

มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับ	กฟฟ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลงวัดแรงดัน)	วัน เดือน ปี เวลา	เฉลี่ยแรง ดันได้ทั้ง 3 (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๑๔2-๔๑๘ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	คีรีรัฐ	หลังสถานีรถไฟ ม.1 ต.ท่าขนอน มิเตอร์ PEA d677 - ห่างจากหม้อแปลง 450 เมตร ๓ PEA 38 - 23883/50 KVA	30-ก.ย.-62	386	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคีรีรัฐนิคม และ กฟย.ในสังกัด เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจาก ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	น้อยกว่า ๙	100%	100%	100%		
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)		173	127	196		
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)		-	-	-		
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนใน (ร้องเรียนเป็น	น้อยกว่า 95%					
ลายลักษณะอักษร)						
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า		-	-	-		
ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)						
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคีรีรัฐนิคม และ กฟย.ในสังกัด เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส	
จริง						หน้า2
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบท ทุกราย	98%	100%	100%	100%	ไตรมาส1	
- อ่านค่าน้อยไฟฟ้าที่ใช้		20909	2107	21082		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขต		20909	2107	21082		
อ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%					
- อ่านค่าน้อยไฟฟ้าที่ใช้						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขต						
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าใน ร้อยละ 95	น้อยกว่า 95%				ไตรมาส4	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้		20921	2107	21082		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่า		20921	2107	21082		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคีรีรัฐนิคม และ กฟย.ในสังกัด เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าไม่น้อยกว่า 100% รับคำร้อง ภายใน ๓0 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓0 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓0 วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-		หน้า3
๒.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าไม่น้อยกว่า 90% (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที			-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคีรีรัฐนิคม และ กฟย.ในสังกัด เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส	



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะเกษ และ กฟย.ในสังกัด เขต 2 จังหวัดนครราชสีมา

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Stand

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้า						
แผน (Planned Outage)						
หม้อแปลงขนาดรวมกัน						
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	####	100%	100%		
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า						
ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		-	-	-		
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า						
การปฏิบัติงาน	100%	####	100%	100%		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้ง		-	-			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา						
ที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศรีรัตนนิคม และ กฟย.ในสังกัด เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Stand

งาน/โครงการงาน		ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย	ไตรมาส	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เขตเทศบาลหรือเขต หม้อแปลงขนาดรวมกัน ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม	100%	####	100%	100%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะเกษ และ กฟย.ในสังกัด เขต 2 จังหวัดนครราชสีมา

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Stand

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค	ก.ย	ไตรมาส	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 0 วัตต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอ ๓0 แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	100%	####	100%	100%		
ภายใน ๒ วันทำการ		5	3	2		
เกิน ๒ วันทำการ						
- นอกเขตเมือง	100%	####	100%	100%		
ภายใน ๕ วันทำการ		68	65	35		
เกิน ๕ วันทำการ						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะเกษ และ กฟย.ในสังกัด เขต 2 จังหวัดนครราชสีมา

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Stand

งาน/โครงการงาน		ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย	ไตรมาส	

๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอ ๓0 แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ เกิน ๒ วันทำการ - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ เกิน ๕ วันทำการ ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี) ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่ ภายใน ๓๕ วันทำการ เกิน ๓๕ วันทำการ	100%	####	100%	100%		
		-	-	-		
		-	-	-		
	100%	####	100%	100%		
		-	-	-		
		-	-	-		
	100%	####	100%	100%		
		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะเกษ และ กฟย.ในสังกัด เขต 2 จังหวัดนครราชสีมา

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Stand

งาน/โครงการงาน		ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส	

๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกัน แต่ไม่เกิน ๒,000 เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	100%	####	100%	100%		
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ ร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและห หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	100%	####	100%	100%		
๓.๓.๒ การจ่ายเงินหลักประกันการใ	100%	####	100%	100%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะเกษ และ กฟย.ในสังกัด เขต 2 จังหวัดนครราชสีมา

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Stand

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย	ไตรมาส	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		23	23	13		
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)						
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เ	100%	####	100%	100%		
แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน		-	-	-		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน		-	-	-		
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียน	100%	####	100%	100%		
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและ						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้						
ภายใน ๕ วันทำการ		-	-	-		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้						
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะเกษ และ กฟย.ในสังกัด เขต 2 จังหวัดนครราชสีมา

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Stand

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย	ไตรมาส	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายย่อย						
- เขตเมือง	100%	####	100%	100%		
ภายใน ๑ วันทำการ		-	-	-		
เกิน ๑ วันทำการ						
- นอกเขตเมือง	100%	####	100%	100%		
ภายใน ๓ วันทำการ		9	19	14		
เกิน ๓ วันทำการ						
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	####	100%	100%		
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศรีรัตนนิคม และ กฟย.ในสังกัด เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Stand

งาน/โครงการงาน		ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค	ก.ย	ไตรมาส	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดย ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่ ภายใน 10 วันทำการ เกิน 10 วันทำการ	100%	####	100%	100%		
		-	-	-		
		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศรีรัตนนิคม และ กฟย.ในสังกัด เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Stand

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค	ก.ย	ไตรมาส	

ผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ฟาส์วณภูมิภาคสาขาอำเภอคีรีรัฐนิคม และ กฟย.ในสังกัด เขต 2 ภาค 4 จังหวัดนครราชสีมา

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical)

1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 โวลต์

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 ใน พื้นที่ กฟส.คีรีรัฐนิคม				