

งานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะสุนิคมและการไฟฟ้าในสังกัด เขต 2 ภาค 4 จังหวัดนครศรีธรรม

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33,000 โวลท์

			สถานที่วัดแรงดัน	วัน เดือน ปี	เวลา	ที่สถานีฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดตำแหน่ง	Tap	ค่าแรงดันที่คำนวณได้	มาตรฐานไม่	จุดในระบบจำหน่าย
ลำดับ	ไฟฟ้า		สถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง	วัดแรงดัน	(เควี)	ต้นหม้อแปลง	ค่าแรงดัน(โวลต์)	เปลี่ยนแรงดันสูง(๗.3-34.7 เควี)	มาตรฐานไม่	จุดในระบบจำหน่าย	
1	CLA	2	กม.39 ม.10 ต.ถ้ำสิงขร มิเตอร์ PEA28123836 ห่างจากหม้อแปลง 520 เมตร 3 PEA.47-0142 /50 KVA	#####	33KV	395	3	33	✓		
2	CLA	3	สามแยกบ้านทำเนียบ ม.1 ต.บ้านทำเนียบ มิเตอร์ PEA 27852452 ห่างจากหม้อแปลง 480 เมตร 3 PEA26-9720 /100 KVA	#####	33 KV	389	3	33	✓		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ฝ่ายส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะเกษและกาฬสินธุ์ เขต 2 จังหวัดนครราชสีมา

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี 2563				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจาก ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	น้อยกว่า ๙	100%				
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)		156				
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)		-				
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนใน (ร้องเรียนเป็น	น้อยกว่า 95%					
ลายลักษณะอักษร)						
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า		-				
ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)						
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ฝ่ายส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะรัฐนิคมและการไฟฟ้าในสังกัด เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี 2563				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส	
จริง						หน้า2
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบท ทุกราย	98%	100%			ไตรมาส1	
- อ่านค่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้		21178				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขต		21178				
อ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%					
- อ่านค่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขต						
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าใน	น้อยกว่า 95%				ไตรมาส4	
ร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้		21178				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่า		21178				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ฝ่ายส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะเกษและกาฬสินธุ์

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี 2563				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า น้อยกว่า 100% รับคำร้อง ภายใน ๓0 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า - ภายใน ๓0 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า - เกินกว่า ๓0 วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-		หน้า3
๒.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า น้อยกว่า 90% (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า - ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า - เกินกว่า 10 นาที						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ฝ่ายส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคีรีรัฐนิคมและการไฟฟ้าในสังกัด เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี 2563				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส	



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะรีฐนิคมและการไฟฟ้าในสังกัด เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช
๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Stand

งาน/โครงการงาน		ผลการดำเนินงาน ปี 2563				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้า						
แผน (Planned Outage)						
หม้อแปลงขนาดรวมกัน						
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	####				
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า						
ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		-				
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า		-				
การปฏิบัติงาน	100%	####				
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้ง		-				
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา						
ที่แจ้งไว้ (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคีรีรัฐนิคมและการไฟฟ้าในสังกัด เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช
๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Stand

งาน/โครงการงาน		ผลการดำเนินงาน ปี 2563				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เขตเทศบาลหรือเขต หม้อแปลงขนาดรวมกัน ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม	100%	####				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะเกษและไฟฟ้าในสังกัด เขต 2 จังหวัดนครราชสีมา
๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Stand

งาน/โครงการงาน		ผลการดำเนินงาน ปี 2563				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 0 วัตต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอ ๓0 แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง		100%	####			
ภายใน ๒ วันทำการ			9			
เกิน ๒ วันทำการ						
- นอกเขตเมือง		100%	####			
ภายใน ๕ วันทำการ			60			
เกิน ๕ วันทำการ						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะเกษและไฟฟ้าในสังกัด เขต 2 จังหวัดนครราชสีมา
๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Stand

งาน/โครงการงาน		ผลการดำเนินงาน ปี 2563				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส	

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะเกษและไฟฟ้าในสังกัด เขต 2 จังหวัดนครราชสีมา
๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Stand

งาน/โครงการงาน		ผลการดำเนินงาน ปี 2563				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส	

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะเกษและการไฟฟ้าในสังกัด เขต 2 จังหวัดนครราชสีมา
๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Stand

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงาน ปี 2563				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		23				
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)						
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เ	100%	####				
แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน		-				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน		-				
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียน	100%	####				
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและ						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้						
ภายใน ๕ วันทำการ		-				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้						
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-				

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคีรีรัฐนิคมและการไฟฟ้าในสังกัด เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช
๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Stand

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงาน ปี 2563				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายย่อย						
- เขตเมือง	100%	####	-			
ภายใน ๑ วันทำการ						
เกิน ๑ วันทำการ						
- นอกเขตเมือง	100%	####				
ภายใน ๓ วันทำการ			8			
เกิน ๓ วันทำการ						
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	####				
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)			-			
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)			-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคีรีรัฐนิคมและการไฟฟ้าในสังกัด เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Stand

งาน/โครงการงาน		ผลการดำเนินงาน ปี 2563				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดย ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่ ภายใน 10 วันทำการ เกิน 10 วันทำการ	100%	#### - -				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคีรีรัฐนิคมและการไฟฟ้าในสังกัด เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช
๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Stand

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงาน ปี 2563				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส	

ผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคีรีรัฐนิคม เขต 2 ภาค 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช

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 (เคลวี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เคลวี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ไม่มีระบบสายส่งแรงดันไฟฟ้า 115 KV ใน พื้นที่ กฟส.คีรีรัฐนิคม				