

รายงานผู้ดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอ่อนดีรีส์นิคมและการไฟฟ้าในสังกัด เขต ๒ ภาค ๔ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical)

๑.๑ มาตรฐานและต้นไฟฟ้าที่บุคลากรไฟฟ้า (บุพชร - ขยาย)

๑.๓.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐,๐๐๐ โวลท์

ลำดับรายการ	รายการ	สถานที่วัดและต้น	วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส			จำนวน	ค่านองค์	งวดนี้ในระบบจำหน่าย
				ที่สถานีฯ	ที่หัวหน้าแปลง	ตัวแปรสำคัญ			
๑	CLB	กม.๙๗ ๘๑๐ ต.น้ำร้อง บ.มีเหลือร PEA๙๘๙๐๑๘๐๘๗๗๖	๓๑-๑.๑.๒๖	๓๘๐KV	๓๘๐KV	๓๘๐KV	๓	๓๘๐KV	ได้มาตรฐาน
๒	CLA	กม.๙๗ ๘๑๐ ต.น้ำร้อง บ.มีเหลือร PEA๙๘๙๐๑๘๐๘๗๗๖ / ห้าง稼หน้อแปลง ๕๙๐ เมตร ๓ PEA๙๘๙๐๑๘๗๖ / ๕๙๐ KVA	๓๑-๑.๑.๒๖	๓๘๐KV	๓๘๐KV	๓๘๐KV	๓	๓๘๐KV	ไม่ได้มาตรฐาน
๓	CLA	สามแยกบ้านทำเนียบ ม.๑ ต.บ้านทำเนียบ มีเหลือร PEA ๙๘๙๐๑๘๗๗๖	๓๑-๑.๑.๒๖	๓๘๐KV	๓๘๐KV	๓๘๐KV	๓	๓๘๐KV	ไม่ได้มาตรฐาน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอุบลราชธานีคอมมิวนิตี้การไฟฟ้าน้ำสังกัด เขต ๒ ภาค ๕ จังหวัดนครศรีธรรมราช

มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๓ มาตรฐานแรงดันไฟที่จะจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

๑.๓.๔ แรงดันไฟในระบบ ๒๒๐ โวลท์

ลำดับ ที่	ชื่อ กพพ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขอสังกัดหรือเมือง, ระยะทางจากหม้อแปลง (ม.))	ที่วัดแรงดันฯ	วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแมลงดัน เวลา	ที่วัดได้ทั้ง ๓ เพส (วาร์ท)	ได้มาตราฐาน ๒๐๐-๒๕๐ โวลท์	ไม่ได้มาตราฐาน
				วัน เเดือน ปี				
๖	F1a	- บ้านบึงแบบ ๘๓ ต.บ้านทำเนียบ อ.ศรีรัตนค์ จ.สุราษฎร์ธานี PEA ๙๗-๐๐๖๖๐๐/ ๓๐ KVA - ห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ เมตร ๓ PEA ๙๕-๐๐๖๖๐๐/ ๓๐ KVA	๙๑-๗.๓.-๒๓	๙๑๑	↙			
๗	F1a	- หมู่ อบต.ทำเนียบ ม.๑ ต.บ้านทำเนียบ อ.ศรีรัตนค์ จ.สุราษฎร์ธานี PEA ๙๑-๗.๓.-๒๓ - ห่างจากหม้อแปลง ๙๐๐ เมตร ๓ PEA ๙๑-๐๐๒๒๖๑๐/ ๓๐ KVA	๙๑-๗.๓.-๒๓	๙๑๑	↙			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กพก.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอ้าวเฉียนซีรัฐนิคมและภารไฟฟ้าในสังกัด เบท ๙ ภาค ๕ จังหวัดนครศรีธรรมราช

มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๓ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่ดูจะจำเพาะ (จุดที่๒ - ๗ ปาย)

๑.๓.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

ลำดับ ที่	ชื่อ กพพ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขอสานห้องมิเตอร์, ระยะห่างจากหน้าบ่อปลง (ม.)	วัน เดือน ปี		ค่าเฉลี่ยแรงดัน เวลา ที่วัดได้ทั้ง ๓ เพช ที่วัดแรงดันฯ (โวลท์)	ไม่ได้มาตรฐาน ได้มาตรฐาน มาตรฐาน โวลท์
			วัน	เดือน	ปี	
๑	ศรีรัฐนิคม	หลังสถานีรีไฟ ม.๑ ต.ท่าชุมอน มีเตอร์ PEA ๓๖๗๗๐๗๓ - ห่างจากหน้าบ่อปลง ๔๕๐ เมตร ๓ PEA สาม - ๒๓๐๘๘๗/๕๐ KVA	๓๑-๗.๒	๓๑-๒	๒๕	✓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอ่างทองศรีรัตน์คณและภาระผ่านเส้นท่อ เขต ๙ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานปี ๒๕๖๓				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าด้วยแสง LED หลังจาก ระบบไฟฟ้าขึ้นช่อง นับจากเวลาไฟดับจน ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- สามารถจ่ายไฟด้วยถ่านภายใน ๕ ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟด้วยถ่านภายใน ๕ ชม. (ครั้ง)	๙๕%	-	-	-	-	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแพรตันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๘๕% ภายใน ๕ เดือน (ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๘๕%	-	-	-	-	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๕ เดือน (เรื่อง)	-	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอ่างทองศรีรัตน์คณะกรรมการไฟฟ้าในสังกัด เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลกระทบตามภาระ				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าให้ซึ่งกัน ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอยู่อาศัย	๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	หน้ากาก
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	ไม่ติดต่อ
๒.๓.๓ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	ไม่ติดต่อ
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๘๕%	ไม่ติดต่อ	ไม่ติดต่อ	ไม่ติดต่อ	ไม่ติดต่อ	ร่องรอยบอร์ด
๒.๕ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	๙๙%	๙๙%	๙๙%	๙๙%	๙๙%	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)
๒.๖ จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การให้พัสดุภูมิภาคสาขาอ่อนดีรีรูนิคมและก่อไฟฟ้าในสังกัด เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานปี ๒๕๖๓				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ต.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	ไม่น้อยกว่า ๑๐๐%					หน้าตา
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) ตอบคำถาวรของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	- สามารถตอบคำถาวรของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถาวรของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ไม่น้อยกว่า ๘๐%	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องแม่เหล็กไฟฟ้าในสังกัด เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช
๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^{๑๙}

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงานปี ๒๕๖๗				เป้าหมายอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า	๓.๑.๑ การแจ้งขอตั้งไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หน้องเปลืองขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
	การแจ้งตั้งไฟฟ้า	- แจ้งขอตั้งไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)	- แจ้งขอตั้งไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน	-	-	
	การปรับตั้งงาน	- ปรับตั้งงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้(ราย)	- ไม่สามารถปรับตั้งงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก.

การให้ผู้ใช้บริการสำรองภาระอ่อนตัวรับภาระน้ำท่วมและการไฟฟ้าในสังกัด เพชร ณ จังหวัดนครศรีธรรมราช
๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพก. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๗			ปัจจัยอุปสรรค
		ก.ศ.	ส.ศ.	ก.ย.	
๓.๑.๙ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหน้าอปลลงบนมาตรฐานด้วยแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน		๑๐๐%	๑๐๐%	-	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การให้ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอีสานตะวันออกศรีรัช្សนิคมและภาคใต้ไฟฟ้าในสังกัด เพชรฯ จังหวัดนครศรีธรรมราช
๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)"

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงานปี ๒๕๖๗				เป้าหมายอุปสรรค
		ก.ศ.	ส.ศ.	ก.ย.	ไตรมาส	
๓.๙ ระบบตรวจสอบผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ของโซเชียลไฟฟ้า (นับตัวจากกวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเข้าระบบเป็นตนและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๙.๑ ระบบแรงดันต่ำ (สาม๐/๘๓๐ โวลต์)						
๓.๙.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมื่อเร็วๆ นี้ก่อน สาม แอมป์ ๓ เฟส	- เบตเน็ต ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๙๙		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอีสานศรีรัชวินิคมและภารไฟฟ้าในสังกัด เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช
๓. มาตรฐานการให้บริการที่ภาครัฐประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^{๑๑}

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงานปี ๒๕๖๗				เป้าหมายอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส	

๓.๒.๑.๙ ผู้บอกริษัทฯที่ขอติดตั้งเมเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เนชเมือง ภายนอก ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นาوخเขตเมือง	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% - - - - -	๑๐๐% - - - -	๑๐๐% - - -	๑๐๐% - -	เป้าหมายอุปสรรค
๓.๒.๒ ระบบบรรจุน้ำดื่ม(ใหญ่/ถัง เครื่อง)						
๓.๒.๒.๑ ห้องประจุขนาดรวมกันไม่เกิน ๖๕๐ เครื่อง ภายนอก ๓๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% -	๑๐๐% -	๑๐๐% -	๑๐๐% -	เป้าหมายอุปสรรค

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานภาพบริการของ กฟภ.

**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศรีรัตนคุณและภารไฟฟ้าในสังกัด เพชรบุรี จังหวัดนครศรีธรรมราช
๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)"**

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงานปี ๒๕๖๗			เป้าหมายอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๓.๙.๒.๒.หน่วยเบрегชั่วคราวมักนิ่งกว่า๘๕๐เคลื่อน แมต"ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เคลื่อ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-	
๓.๙.๓ ระบบเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๙.๓ การโอนซื้อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-	
๓.๙.๔ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานภาพบริการของ กฟผ.

**การให้ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอาเภอไครสุนคอมและไฟฟ้าในสังกัด เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช
๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)**

งาน/โครงงาน		ผลการดำเนินงานปี ๒๕๖๗				เป้าหมายอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๑๑				
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับประดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสฟริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกร่อปั่น เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหน่วยรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหน่วยรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

**การให้ผู้ใช้บริการสำนักงานอุตสาหกรรมและภาระไฟฟ้าในสังกัด เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช
๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)**

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงานปี ๒๕๖๗			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๓.๔ ระบบตรวจสอบคุณภาพ กรณีถูกจัดลำบาก (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระบัณฑ์และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)					
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายย่อย		๑๐๐%	๑๐๐%	-	
	- เขตเมือง				
	ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)				
	ภายนอก ๑ วันทำการ (ราย)				
	- นอกเขตเมือง				
	ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)				
	ภายนอก ๓ วันทำการ (ราย)				
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่		๑๐๐%	๑๐๐%	-	
	ภายใน ๙ วันทำการ (ราย)				
	ภายนอก ๙ วันทำการ (ราย)				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก.

การให้บริการที่ดีที่สุด ยึดถือคุณภาพและมาตรฐานคุณภาพในการให้บริการเพื่อพัฒนาศักยภาพในสังกัด เพื่อ บ. จังหวัดนครศรีธรรมราช
๓. มาตรฐานการให้บริการที่การให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพก. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน		ผลการดำเนินงานปี ๒๕๖๗			เป้าหมายอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	

๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๐๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	