

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ชอินทน์และการไฟฟ้าในสังกัด เขต ๒ ภาค ๔ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓.๓ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จัดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

๓.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓,๐๐๐ โวลท์

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคีรีรัฐนิคมและการไฟฟ้าในสังกัด เขต ๒ ภาค ๔ จังหวัดนครศรีธรรมราช

มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๓.๓ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

๓.๓.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ กฟฟ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                                       | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|--------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|              |              |                                                                                                                                 |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๐-๒๔๐ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑            | F๒           | บ้านเบ็ญแบบ ม.๓ ค.บ้านท่าเนียน อ.คีรีรัฐนิคม จ.สุราษฎร์ธานี PEA๕๙๐๐๔๒๐๕๙๙<br>- ห่างจากหม้อแปลง ๔๔๐ เมตร ๓ PEA ๔๙-๐๑๓๖๓๑/ ๓๐ KVA | ๓๐-Nov-๖๓                             | ๒๒๒                                               | ✓                           |               |
| ๒            | F๓           | บริเวณบ้านช่องสาย อ.คีรีรัฐนิคม PEA ๕๘๐๑๑๙๗๕๙๘๑<br>- ห่างจากหม้อแปลง ๘๐ เมตร ๓ PEA ๔๐-๐๑๖๙๕๖/ ๓๐ KVA                            | ๓๐-Nov-๖๓                             | ๒๒๓                                               | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะรัฐนิคมและการไฟฟ้าในสังกัด เขต ๒ ภาค ๔ จังหวัดนครศรีธรรมราช

มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๓.๓ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย )

๓.๓.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ กฟภ.๑,๒  | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                         | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|--------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|              |               |                                                                                                                   |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๓๔๖-๔๑๘ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑            | ศีร์ษะรัฐนิคม | บ้านเบื่องแบบ ม.๓ ด.บ้านท่าเนียบ มิเตอร์ PEA ๕๔๐๐๑๓๔๑๓๓๗<br>- ห่างจากหม้อแปลง ๒๔๐ เมตร ๓ PEA ๕๔ - ๐๑๔๔๑๓๓๗/๕๐ KVA | ๓๐-Nov-๖๓                             | ๓๘๖                                               | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะรัฐนิคมและการไฟฟ้าในสังกัด เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |      |        | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|------|------|--------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ค.ค.                   | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส |              |
| <p>๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                                 | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% |      |        |              |
| <p>๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๒๐๓                    | ๑๖๐  | -    |        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | -                      | -    | -    |        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | -                      | -    | -    |        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | -                      | -    | -    |        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอดักรังษีรัฐนิคมและการไฟฟ้าในสังกัด เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |       |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|-------|------|---------|--------------|
|                                                       |                 | ด.ค.                   | พ.ย.  | ธ.ค. | ไตรมาส  |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ติดตั้ง                       |                 |                        |       |      |         | หน้า๒        |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ๙๘%             | ๑๐๐%                   | ๑๐๐%  |      | ไตรมาส๑ |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๒๑๖๑๗                  | ๒๑๖๖๗ |      |         |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | ๒๑๖๑๗                  | ๒๑๖๖๗ |      |         |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | ๑๐๐%            |                        |       |      |         |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 |                        |       |      |         |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 |                        |       |      |         |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ร้อยละ ๙๕ | ไม่น้อยกว่า ๙๕% |                        |       |      | ไตรมาส๔ |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | ๒๑๖๑๗                  | ๒๑๖๖๗ |      |         |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | ๒๑๖๑๗                  | ๒๑๖๖๗ |      |         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะรัฐนิคมและการไฟฟ้าในสังกัด เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                              | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |      |        | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------|------|--------|--------------|
|                                                                                                                                                                             |                  | ค.ค.                   | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐                                                                               | ไม่น้อยกว่า ๑๐๐% |                        |      |      |        | หน้า๓        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> |                  | -                      | -    | -    |        |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า ทางโทรศัพท์ ( Call Center ) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐                                                                            | ไม่น้อยกว่า ๙๐%  |                        |      |      |        |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที</li> </ul>                           |                  |                        |      |      |        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะรีฐนิคมและการไฟฟ้าในสังกัด เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                       |      | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |      |        | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------|------|------|--------|--------------|
|                                                                                                                                                                   |      | ด.ค.                   | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส |              |
| ๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                   |      |                        |      |      |        |              |
| ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |      |                        |      |      |        |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                      | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% |      |        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                               |      | -                      | -    | -    |        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน                                                                                                                           |      | -                      | -    | -    |        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                     | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% |      |        |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้(ราย)                                                                                                                         |      | -                      | -    | -    |        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |      | -                      | -    | -    |        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศรีรัตนนิคมและการไฟฟ้าในสังกัด เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                    |      | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |      |        | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------|------|------|--------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                |      | ด.ค.                   | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส |              |
| 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% |      |        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศรีรัตนนิคมและการไฟฟ้าในสังกัด เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |      |        | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------|------|------|--------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | ค.ค.                   | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส |              |
| <p>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</p> <p>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</p> |  |                        |      |      |        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอดิรัคบุรีและไฟฟ้าในสังกัด เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

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

| งาน/โครงการ |  | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |      |        | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------|--|------------------------|------|------|--------|--------------|
|             |  | ด.ค.                   | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส |              |
|             |  |                        |      |      |        |              |

|                                                                     |  |      |      |      |   |  |
|---------------------------------------------------------------------|--|------|------|------|---|--|
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |  |      |      |      |   |  |
| - เขตเมือง                                                          |  | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |   |  |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |  |      | -    | -    | - |  |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |  |      | -    | -    | - |  |
| - นอกเขตเมือง                                                       |  | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |   |  |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |  |      | -    | -    | - |  |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                               |  |      | -    | -    | - |  |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                     |  |      |      |      |   |  |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                        |  |      |      |      |   |  |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                             |  | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |   |  |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                              |  |      | -    | -    |   |  |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะรัฐนิคมและการไฟฟ้าในสังกัด เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

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

| งาน/โครงการ |  | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |      |        | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------|--|------------------------|------|------|--------|--------------|
|             |  | ด.ค.                   | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส |              |
|             |  |                        |      |      |        |              |

|                                                                                                                               |      |      |      |   |   |   |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|---|---|---|--|
| 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% | - | - | - |  |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |      |      |      |   |   |   |  |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | - | - | - |  |
| ๓.๓.๒ การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                        | ๑๐๐% | ๑๐๐% |      |   |   |   |  |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะรัฐนิคมและการไฟฟ้าในสังกัด เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

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

| งาน/โครงการ                                                                               |      | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |      |        | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------|------|------|--------|--------------|
|                                                                                           |      | ค.ค.                   | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                    |      | ๑๘                     | ๑๒   |      |        |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                     |      |                        |      |      |        |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% |      |        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                    |      | -                      | -    | -    |        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                     |      | -                      | -    | -    |        |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% |      |        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                     |      | -                      | -    | -    |        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                      |      | -                      | -    | -    |        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอดิรัชฐนิคมและการไฟฟ้าในสังกัด เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          |      | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |      |        | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------|------|------|--------|--------------|
|                                                                                                                      |      | ค.ค.                   | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส |              |
| <b>๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b> |      |                        |      |      |        |              |
| <b>๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายย่อย</b>                                                                                         |      |                        |      |      |        |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% |      |        |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |      | -                      | -    | -    |        |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |      |                        |      |      |        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% |      |        |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                               |      | -                      |      |      |        |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                |      | -                      |      |      |        |              |
| <b>๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b>                                                                                         |      |                        |      |      |        |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                               |      | -                      | -    | -    |        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                |      | -                      | -    | -    |        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะรัฐนิคมและการไฟฟ้าในสังกัด เขต ๒ จังหวัดนครศรีธรรมราช

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                 |      | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |      |        | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------|------|------|--------|--------------|
|                                                                                                                                             |      | ค.ค.                   | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% |      |        |              |
|                                                                                                                                             |      | -                      | -    | -    |        |              |
|                                                                                                                                             |      | -                      | -    | -    |        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศรีรัตนคม เขต ๒ ภาค ๔ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค ( Technical)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย

๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

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