



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.นศ. ผ่านเครื่องแส/SCAN ถึง กบล.ต.๒
เลขที่ ต.๒ นศ.(บค.) ๗๓๖ /๒๕๖๐ วันที่ ๒๘ เม.ย. ๒๕๖๐
เรื่อง นำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มี.ค. ๒๕๖๐
เรียน อก.บล.ต.๒

กฟจ.นศ. ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มี.ค. ๒๕๖๐ มาพร้อมหนังสือฉบับนี้ และได้จัดส่งเป็นไฟล์ Excel ทางระบบ ftp://๑๗๒.๒๗.๑.๑๐/กบล./ผธ./รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน (๑๕ กฟฟ.) ไว้ด้วยแล้ว ทั้งนี้ให้ ผธ.กบล.ต.๒ รวบรวมสรุปในภาพรวม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายภิญโญ ภู)
ผจก.กฟจ.นศ.

แผนบริการลูกค้า

โทร. ๑๔๐๓๕, ๐๗๕ ๓๔๖๙๕๖

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำปี 2560

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับ ที่	สถานที่ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ (ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
	- ไม่มีผู้ใช้ไฟ 115 KV ในพื้นที่ -				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน มีนาคม 2560

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อขาย)

1.1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tab หม้อ แปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลท์)			
1	นครศรีฯ 1	4	บ้านใหม่ ม.7 ตร.ร่อนพิบูลย์ อ.ร่อนพิบูลย์ PEA 37-007597 ระยะห่างจากสถานี 17 กม.	29 มี.ค. 60 19.00 น.	34.10	390	3	32.31	ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี
2	ขอนแก่น	6	บ้านน้ำโจ้ ม.1 ต.ควนทอง PEA 54-014515 ระยะห่างจากสถานี 13 กม.	30 มี.ค. 60 19.00 น.	33.00	400	3	33.00	/
3	ทุ่งสง	4	บ้านใหม่ ม.7 ต.บ้านควน ม.อ.จุฬาภรณ์ PEA 50-000332 ระยะห่างจากสถานี 45 กม.	29 มี.ค. 60 19.00 น.	33.50	390	3	32.31	/
4	นครศรีฯ 2	8	หมู่บ้านพิบูลแก้ว อ.พัฒนาการต.ขวาง PEA 28-012796 ระยะห่างจากสถานี 4 กม.	27 มี.ค. 60 19.00 น.	33.00	400	3	33.00	/
5	นครศรีฯ 1	2	ปากทางบ้านปากนคร ต.บางจาก อ.เมือง PEA 37-019575 ระยะห่างจากสถานี 12.6 กม.	29 มี.ค. 60 20.00 น.	33.00	390	3	32.18	/
6	นครศรีฯ 1	2	หน้า รร.วัดธาราวดี ต.บางจาก อ.เมือง PEA 48-008333 ระยะห่างจากสถานี 22 กม.	29 มี.ค. 60 20.00 น.	34.10	390	3	32.18	/
7	นครศรีฯ 1	4	บ้านท้ายสำเภา ต.ท้ายสำเภา อ.พระพรหม PEA 38-001314 ระยะห่างจากสถานี 14 กม.	29 มี.ค. 60 20.00 น.	33.50	390	3	32.18	/

ลำดับ ที่	สถานี ไฟฟ้า	วงจ ร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tab หม้อ แปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลท์)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
8	นครศรีฯ 2	2	บ้านปากพั้ง ต.ปากพูน อ.เมือง PEA 52-009072 ระยะห่างจากสถานี 11 กม.	29 มี.ค. 60 20.00 น.	33.50	390	3	32.18	/	
9	นครศรีฯ 2	2	บ้านชุมชนใหม่ ซ.8 PEA 31-005690 ระยะห่างจากสถานี 40 กม.	27 มี.ค. 60 19.00 น.	33.00	400	3	33.00	/	
10	นครศรีฯ 1	7	หน้า กพส.รพ. ท.ร่อนพิบูลย์ PEA 37-007673 ระยะห่างจากสถานี 17 กม.	29 มี.ค. 60 19.00 น.	31.40	390	3	32.18	/	
11	ทุ่งสง	4	บ้านทุ่งค่าย อ.ชะอวด PEA 25-000803 ระยะห่างจากสถานี 58 กม.	27 มี.ค. 60 19.00 น.	33.80	382	3	31.52	/	
12	ทุ่งสง	4	ป้อม ปตท.เกษิธิชัยออยล์ อ.จุฬาภรณ์ PEA 50-000332 ระยะห่างจากสถานี 33 กม.	27 มี.ค. 60 19.10 น.	33.50	390	3	32.18	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2560
 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.ร่อนพิบูลย์	บ้านใหม่ ม.7 ต.ร่อนพิบูลย์ อ.ร่อนพิบูลย์ PEA 37-007597 ระยะห่างจากสถานี 17 กม.	21 ต.ค. 59 19.00 น.	400.00	/	
2	กฟส.ขนอม	สี่แยก บ้านน้ำโจ้ PEA 54-014515 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	29 มี.ค. 60 19.00 น.	370.00	/	
3	กฟจ.นครศรีธรรมราช	หมู่บ้านพิบูลแก้ว ถ.พัฒนาการคูขวาง PEA 28-012796 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	27 มี.ค. 60 19.00 น.	400.00	/	
4	กฟจ.นครศรีธรรมราช	ซอยสาริบุตร PEA 53-006137 ระยะห่างจากหม้อแปลง 180 เมตร	24 มี.ค. 60 20.00 น.	400.00	/	
5	กฟจ.นครศรีธรรมราช	หน้าวัดท่าโพธิ์ PEA 27-010037 ระยะห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	24 มี.ค. 60 19.00 น.	390.00	/	
6	กฟส.ท่าศาลา	บ้านดอนโคก PEA 26-009454 ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	27 มี.ค. 60 19.00 น.	380.00	/	

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
7	กฟส.ร่อนพิบูลย์	หน้าวัดชะอวด PEA 38-002271 ระยะห่างจากหม้อแปลง 250 เมตร	24 มี.ค. 60 19.00 น.	390.00	/	
8	กฟส.ชะอวด	หน้า รร.ศักดิ์ศิรินทร์ PEA 30-019587 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	27 มี.ค. 60 18.20 น.	369.00	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2560

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟพ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.ร่อนพิบูลย์	บ้านนาถึก ม.7 ต.ร่อนพิบูลย์ อ.ร่อนพิบูลย์ PEA 40-021949 ระยะห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร	24 มี.ค. 60 19:00 น.	230.00	/	
3	กฟส.ช.นอม	บ้านคลองรัง ม.8 ต.ควนทอง PEA 40-020184 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	29 มี.ค. 60 19:00 น.	217.00	/	
1	กฟจ.นครศรีธรรมราช	หมู่บ้านพิบูลแก้ว อ.พัฒนาการคูขวาง PEA 28-012796 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	27 มี.ค. 60 19:00 น.	230.00	/	
1	กฟจ.นครศรีธรรมราช	ซอย รร.พร้อม PEA 41-000821 ระยะห่างจากหม้อแปลง 230 เมตร	24 มี.ค. 60 20:00 น.	220.00	/	
2	กฟจ.นครศรีธรรมราช	หน้าวัดท่าโพธิ์ PEA 37-003585 ระยะห่างจากหม้อแปลง 250 เมตร	24 มี.ค. 60 20:00 น.	222.00	/	
3	กฟจ.นครศรีธรรมราช	บ้านป่ายาง PEA 40-022655 ระยะห่างจากหม้อแปลง 320 เมตร	24 มี.ค. 60 20:00 น.	222.00	/	
5	กฟส.ท่าศาลา	บ้านก้านเหลือง PEA 37-005722	27 มี.ค. 60	218.00	/	

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟล.1,2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
		ระยะห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	19.30 น.			
6	กฟล.ร่อนพิบูลย์	บ้านห้วยคั่นไถ่ PEA 37-003585 ระยะห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร	24 มี.ค. 60 19.00 น.	230.00	/	
7	กฟล.ชะอวด	หน้า รร.ศักดิ์ศิลป์ PEA 30-019587 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	27 มี.ค. 60 18.20 น.	212.00	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน มีนาคม 2560

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		239	254	247	740	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		-	-	-	-	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน มีนาคม 2560

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	99.99%	99.99%	99.99%	99.99%	
		287,676	290,553	293,459	871,688	
		287,696	290,573	293,479	871,748	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน มีนาคม 2560
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	ไตรมาส 1	
<p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) 	100%	100%	100%	100%	100%	
<p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที 	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน มีนาคม 2560

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน มีนาคม 2560

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)	27	24	26	77		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	-	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน มีนาคม 2560

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ายื่นขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส		189	201	212	602	
- เขตเมือง		-	-	-	-	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		100%	100%	100%	100%	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		272	289	292	853	
- นอกเขตเมือง		-	-	-	-	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน มีนาคม 2560

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100%	100%	100%	100%	
- เขตเมือง		3	5	4	12	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		100%	100%	100%	100%	
- นอกเขตเมือง		2	1	2	5	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		100%	100%	100%	100%	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		2	3	4	9	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน มีนาคม 2560

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ที่ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ที่ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		15	19	21	55	
		-	-	-	-	
		47	38	40	125	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน มีนาคม 2560

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	-	-	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน มีนาคม 2560

3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.		เดือน มี.ค.		
		เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	ไตรมาส 1		
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	100%	100%	100%	100%	100%	
- เขตเมือง						
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		126	113	115	354	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		281	274	264	819	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน มีนาคม 2560

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	