

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับ<br>ที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                 |               |
|--------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|
|              |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี | ไม่ได้มาตรฐาน |
|              | - ไม่มีผู้ใช้ไฟ 115 kV ในพื้นที่ -                         |                                       |                                                  |                                |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับ<br>ที่ | สถานี<br>ไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                         | ตำแหน่ง<br>Tab<br>หม้อ<br>แปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง (เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|--------------|----------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|              |                |      |                                                                                        |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ<br>(โวลท์) |                                |                                               | ได้มาตรฐาน<br>31.3-34.7 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1            | นครราชสีมา 1   | 4    | บ้านใหม่ ม.7 ต.ร่อนพิบูลย์ อ.ร่อนพิบูลย์ PEA 37-007597<br>ระยะห่างจากสถานี 17 กม.      | 28 พ.ค. 62<br>19.00 น.                | 34.10                              | 390                                     | 3                              | 32.31                                         | /                                 |               |
| 3            | ทุ่งสง         | 4    | บ้านใหม่ ม.7 ต.บ้านควนมุด อ.จุฬาภรณ์ PEA 50-000332<br>ระยะห่างจากสถานี 45 กม.          | 28 พ.ค. 62<br>19.00 น.                | 33.50                              | 390                                     | 3                              | 32.31                                         | /                                 |               |
| 4            | นครราชสีมา 2   | 8    | หมู่บ้านพิบูลแก้ว ถ.พัฒนาการคูขวาง PEA 28-012796<br>ระยะห่างจากสถานี 4 กม.             | 27 พ.ค. 62<br>19.00 น.                | 33.00                              | 400                                     | 3                              | 33.00                                         | /                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ กฟพ.1,2      | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|--------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|              |                   |                                                                                    |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1            | กฟส.ร้อนพิบูลย์   | บ้านใหม่ ม.7 ต.ร้อนพิบูลย์ อ.ร้อนพิบูลย์ PEA 37-007597<br>ระยะห่างจากสถานี 17 กม.  | 26 พ.ค. 62<br>19.00 น.                | 400.00                                            | /                           |               |
| 3            | กฟจ.นครศรีธรรมราช | หมู่บ้านพิบูลแก้ว ถ.พัฒนาการคูขวาง PEA 28-012796<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร   | 27 พ.ค. 62<br>19.00 น.                | 400.00                                            | /                           |               |
| 4            | กฟจ.นครศรีธรรมราช | ซอยสารีบุตร PEA 53-006137<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 180 เมตร                          | 28 พ.ค. 62<br>20.00 น.                | 400.00                                            | /                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2      | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))      | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|--------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|              |                   |                                                                                         |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1            | กฟส.ร้อนพิบูลย์   | บ้านนาถึก ม.7 ต.ร้อนพิบูลย์ อ.ร้อนพิบูลย์ PEA 40-021949<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร | 28 พ.ค. 62<br>19.00 น.                | 230.00                                            | /                           |               |
| 2            | กฟจ.นครศรีธรรมราช | หมู่บ้านพิบูลแก้ว ถ.พัฒนาการคูขวาง PEA 28-012796<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร        | 27 พ.ค. 62<br>19.00 น.                | 230.00                                            | /                           |               |
| 3            | กฟจ.นครศรีธรรมราช | ซอย รร.พร้อม PEA 41-000821<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 230 เมตร                              | 28 พ.ค. 62<br>20.00 น.                | 220.00                                            | /                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินการ |            |             |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|-------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                              |                 | เดือน เม.ย.    | เดือน พ.ค. | เดือน มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                    | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 99%        |             | 100%     |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 80% | 100%           | 100%       |             | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                    | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินการ |            |             |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|-------------|----------|--------------|
|                                                                                |                 | เดือน เม.ย.    | เดือน พ.ค. | เดือน มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                                         |                 |                |            |             |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วย ทุกเดือน<br>ทุกราย                         | ไม่น้อยกว่า 98% | 99.4%          | 99.4%      |             | 99.4%    |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                    |                 | 162,940        | 163,177    |             | 326,117  |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                       |                 | 163,956        | 164,196    |             | 328,152  |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                           | 100%            | 100%           | 100%       |             | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                    |                 | 40,767         | 41,049     |             | 81,816   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                        |                 | 40,767         | 41,049     |             | 81,816   |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b> | ไม่น้อยกว่า 90% | 99.50%         | 99.50%     |             | 99.50%   |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                              |                 | 203,707        | 204,226    |             | 407,933  |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                         |                 | 204,723        | 205,245    |             | 409,968  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินการ |            |             |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|-------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | เดือน เม.ย.    | เดือน พ.ค. | เดือน มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | 100%           | 100%       |             | 100%     |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                           | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%       |             | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย                        | ผลการดำเนินการ                                                                      |                                                                                     |             |                                                                                       | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                 | เดือน เม.ย.                                                                         | เดือน พ.ค.                                                                          | เดือน มิ.ย. | ไตรมาส 2                                                                              |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><u><b>การแจ้งดับไฟ</b></u><br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br><u><b>การปฏิบัติงาน</b></u><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | <div>100%</div> <div>100%</div> | <div>100%</div> <div>4</div> <div>-</div> <div>100%</div> <div>4</div> <div>-</div> | <div>100%</div> <div>9</div> <div>-</div> <div>100%</div> <div>9</div> <div>-</div> |             | <div>100%</div> <div>13</div> <div>-</div> <div>100%</div> <div>13</div> <div>-</div> |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |            |             |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | เดือน เม.ย.    | เดือน พ.ค. | เดือน มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100%       |             | 100%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | 2              | 1          |             | 3        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | -              | -          |             | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |            |             |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | เดือน เม.ย.    | เดือน พ.ค. | เดือน มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |            |             |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |            |             |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |            |             |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100%       |             | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 53             | 79         |             | 132      |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0          |             | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100%       |             | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 485            | 581        |             | 1,066    |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0          |             | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |            |             |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|----------|--------------|
|                                                                  |          | เดือน เม.ย.    | เดือน พ.ค. | เดือน มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |            |             |          |              |
| - เขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | 100%       |             | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                           |          | -              | -          |             |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                            |          | -              | -          |             | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                    | 100%     | 100%           | 100%       |             | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                           |          | -              | -          |             |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                            |          | -              | -          |             | -        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                  |          |                |            |             |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                     | 100%     | 100%           | 100%       |             | 100%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                          |          | 3              | 2          |             | 5        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                           |          | -              | -          |             | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |            |             |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | เดือน เม.ย.    | เดือน พ.ค. | เดือน มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%       |             | 100%     |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br/>ร้องเรียน</b>                                                              |          |                |            |             |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | 100%       |             | 100%     |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 100%           | 100%       |             | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |            |             |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | เดือน เม.ย.    | เดือน พ.ค. | เดือน มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 100%       |             | 100%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | -              | -          |             | -        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | -              | -          |             | -        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100%       |             | 100%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                     |          | 2              | 1          |             | -        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | -              | -          |             | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |            |             |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | เดือน เม.ย.    | เดือน พ.ค. | เดือน มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |            |             |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |            |             |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%       |             | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 73             | 92         |             | 165      |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -          |             | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100%       |             | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 400            | 452        |             | 852      |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -          |             | -        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100%           | 100%       |             | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -          |             | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -          |             | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |            |             |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | เดือน เม.ย.    | เดือน พ.ค. | เดือน มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 100%     | 100%           | 100%       |             | 100%     |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | -              | -          |             | -        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | -              | -          |             | -        |              |