

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน สิงหาคม 2562

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ 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.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน สิงหาคม 2562

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับ ที่	สถานี ไฟฟ้า	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)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	นครศรีฯ 1	4	บ้านใหม่ ม.7 ต.ร่อนพิบูลย์ อ.ร่อนพิบูลย์ PEA 37-007597 ระยะห่างจากสถานี 17 กม.	27 ส.ค. 62 19.00 น.	34.10	390	3	32.31	/	
3	ทุ่งสง	4	บ้านใหม่ ม.7 ต.บ้านควนมุด อ.จุฬาภรณ์ PEA 50-000332 ระยะห่างจากสถานี 45 กม.	27 ส.ค. 62 19.00 น.	33.50	390	3	32.31	/	
4	นครศรีฯ 2	8	หมู่บ้านพิบูลแก้ว ถ.พัฒนาการคูขวาง PEA 28-012796 ระยะห่างจากสถานี 4 กม.	27 ส.ค. 62 19.00 น.	33.00	400	3	33.00	/	
5	นครศรีฯ 1	2	ปากทางบ้านปากเนตร ต.บางจาก อ.เมือง PEA 37-019575 ระยะห่างจากสถานี 12.6 กม.	27 ส.ค. 62 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.	27 ส.ค. 62 20.00 น.	34.10	390	3	32.18	/	

7	นครศรีฯ 1	4	บ้านท้ายสำเภา ต.ท้ายสำเภา อ.พระพรหม PEA 38-001314 ระยะห่างจากสถานี 14 กม.	27 ส.ค. 62 20.00 น.	33.50	390	3	32.18	/	
8	นครศรีฯ 2	2	บ้านปากพียง ต.ปากพูน อ.เมือง PEA 52-009072 ระยะห่างจากสถานี 11 กม.	27 ส.ค. 62 20.00 น.	33.50	390	3	32.18	/	
9	นครศรีฯ 2	2	บ้านชุมชนใหม่ ซ.8 PEA 31-005690 ระยะห่างจากสถานี 40 กม.	27 ส.ค. 62 19.00 น.	33.00	400	3	33.00	/	
10	นครศรีฯ 1	7	หน้า กฟส.รพ. ต.ร่อนพิบูลย์ PEA 37-007673 ระยะห่างจากสถานี 17 กม.	27 ส.ค. 62 19.00 น.	31.40	390	3	32.18	/	
11	ทุ่งสง	4	บ้านทุ่งค่าย อ.ชะอวด PEA 25-000803 ระยะห่างจากสถานี 58 กม.	27 ส.ค. 62 19.00 น.	33.80	382	3	31.52	/	
12	ทุ่งสง	4	ป้อม ปตท.กษิธิชัยออยล์ อ.จุฬาภรณ์ PEA 50-000332 ระยะห่างจากสถานี 33 กม.	27 ส.ค. 62 19.10 น.	33.50	390	3	32.18	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน สิงหาคม 2562

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับ บ ที่	ชื่อ กฟพ.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.ร้อนพิบูลย์	บ้านใหม่ ม.7 ต.ร้อนพิบูลย์ อ.ร้อนพิบูลย์ PEA 37-007597 ระยะห่างจากสถานี 17 กม.	27 ส.ค. 62 19.00 น.	400.00	/	
3	กฟจ.นครศรีธรรมราช	หมู่บ้านพิบูลแก้ว ถ.พัฒนาการคูขวาง PEA 28-012796 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	27 ส.ค. 62 19.00 น.	400.00	/	
4	กฟจ.นครศรีธรรมราช	ซอยสาริบุตร PEA 53-006137 ระยะห่างจากหม้อแปลง 180 เมตร	27 ส.ค. 62 20.00 น.	400.00	/	
5	กฟจ.นครศรีธรรมราช	หน้าวัดท่าโพธิ์ PEA 27-010037 ระยะห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	27 ส.ค. 62 19.00 น.	390.00	/	
7	กฟส.ร้อนพิบูลย์	หน้าวัดชะอวด PEA 38-002271 ระยะห่างจากหม้อแปลง 250 เมตร	27 ส.ค. 62 19.00 น.	390.00	/	
8	กฟส.ชะอวด	หน้า รร.ศักดิ์ศิลป์ PEA 30-019587 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	27 ส.ค. 62 18.20 น.	369.00	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน สิงหาคม 2562

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับ บ 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	บ้านนาลีก ม.7 ต.ร่อนพิบูลย์ อ.ร่อนพิบูลย์ PEA 40-021949 ระยะห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร	27 ส.ค. 62 19.00 น.	230.00	/	
1	กฟจ.นครศรีธรรมราช	หมู่บ้านพิบูลแก้ว ถ.พัฒนาการคูขวาง PEA 28-012796 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	27 ส.ค. 62 19.00 น.	230.00	/	
1	กฟจ.นครศรีธรรมราช	ซอย รร.พร้อม PEA 41-000821 ระยะห่างจากหม้อแปลง 230 เมตร	27 ส.ค. 62 20.00 น.	220.00	/	
2	กฟจ.นครศรีธรรมราช	หน้าวัดท่าโพธิ์ PEA 37-003585 ระยะห่างจากหม้อแปลง 250 เมตร	27 ส.ค. 62 20.00 น.	222.00	/	
3	กฟจ.นครศรีธรรมราช	บ้านปายาง PEA 40-022655 ระยะห่างจากหม้อแปลง 320 เมตร	27 ส.ค. 62 20.00 น.	222.00	/	
6	กฟส.ร่อนพิบูลย์	บ้านห้วยคันไถ PEA 37-003585 ระยะห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร	27 ส.ค. 62 19.00 น.	230.00	/	

7	กฟส.ชะอวด	หน้า รร.ศักดิ์ศิลป์ PE 30-019587 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	27 ส.ค. 62 18.20 น.	212.00	/	
---	-----------	--	------------------------	--------	---	--

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน สิงหาคม 2562

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	99%		100%	
		99	115		214	
		0	1		1	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	100%		100%	
		-	-		-	
		-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน สิงหาคม 2562

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	99.4%	99.4%		99.4%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		163,646	163,507		327,153	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		164,673	164,535		329,208	
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	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 90%	99.50%	99.50%		99.50%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		204,413	204,556		408,969	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		205,440	205,584		411,024	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน สิงหาคม 2562

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100%	100%		100%	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%		100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน สิงหาคม 2562

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
<u>การแจ้งดับไฟ</u>	100%	100%	100%		100%	
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		4	9		13	
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	-		-	
<u>การปฏิบัติงาน</u>	100%	100%	100%		100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		4	9		13	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน สิงหาคม 2562

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป 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 สิงหาคม 2562

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		50	79		129	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		503	581		1,084	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน สิงหาคม 2562

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	ไตรมาส 3	
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)		-	2		2	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน สิงหาคม 2562

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ	ปัญหาอุปสรรค
-------------	----------	----------------	--------------

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	เดือน ก.ค.				ไตรมาส 3	หมายเหตุ
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	ไตรมาส 3		
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%		100%		
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%		100%		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%		100%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน สิงหาคม 2562

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	ไตรมาส 3	

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%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2	1		-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน สิงหาคม 2562

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า						

(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ 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 สิงหาคม 2562

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	100%	100%		100%	

ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	-		-	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-	-		-	