

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                         |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                         |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |       |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |       |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                         |          | ๑๕             | ๑๗   |       |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                            |          | ๐              | ๐    |       |          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |       |          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                              |          | ๑๕             | ๑๗   |       |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                     |          | ๐              | ๐    |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาด<br>รวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                     |          | ๑              | ๑    |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                     |          | ๐              | ๐    |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่<br>ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)<br>กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)<br>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐แอมป์ ๓<br><br>- เขตเมือง<br><br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br><br><br><br>- นอกเขตเมือง<br><br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          | ๖              | ๒    |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          | ๐              | ๐    |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          | ๑๔๖            | ๑๑๖  |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          | ๐              | ๐    |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |                                                                                     |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |      |       |          |                                                                                     |
| - เขตเมือง                                                          | ๑๐๐%     | -              | -    | -     | -        | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส ในเขตเมือง  |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -    | -     | -        |                                                                                     |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -    | -     | -        |                                                                                     |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     | -              | -    | -     | -        | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส นอกเขตเมือง |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -    | -     | -        |                                                                                     |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -    | -     | -        |                                                                                     |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                     |          |                |      |       |          |                                                                                     |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |       |          |                                                                                     |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                             |          | ๑              | ๐    |       |          |                                                                                     |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐              | ๐    |       |          |                                                                                     |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| 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 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                          |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |       |          |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                   | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |                                                                                                                                      |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |       |          |                                                                                                                                      |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |       |          |                                                                                                                                      |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)<br>ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕<br>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                               | ๙๕%      | ๙๕%            | ๙๕%  |       |          | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต<br>ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม)<br>จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                         |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| <b>๓.๔ ระยะเวลาย้ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไข</b><br><b>๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</b> |          |                |      |       |          |              |
| <b>- เขตเมือง</b>                                                                                                                                       | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |       |          |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | ๐              | ๐    |       |          |              |
| เกิน ๑ วันทำการ(ราย)                                                                                                                                    |          | ๐              | ๐    |       |          |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b>                                                                                                                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |       |          |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | ๐              | ๐    |       |          |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | ๐              | ๐    |       |          |              |
| <b>๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b>                                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |       |          |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | ๐              | ๐    |       |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | ๐              | ๐    |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br><br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br><br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๘๕%      | ๘๕%            | ๘๕%  |       |          |              |
|                                                                                                                                                      |          | ๐              | ๐    |       |          |              |
|                                                                                                                                                      |          | ๐              | ๐    |       |          |              |





—

—







