

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.โนนสูง จ.นครราชสีมา โทร 0-44379-200

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                      |                 | ม.ค.64         | ก.พ.64 | มี.ค.64 | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                 | ไม่น้อยกว่า 90% | 24             | 28     | 68      | 120      | ผกป.นส.      |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 80% | 0              | 0      | 0       | 0        | ผกป.นส.      |
|                                                                                                                                                                                                                                      |                 | 0              | 0      | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.โนนสูง จ.นครราชสีมา โทร 0-44379-200

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                    |                 | ม.ค.64         | ก.พ.64 | มี.ค.64 | ไตรมาส 1 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                    |                 |                |        |         |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน<br>ไม่เกินร้อยละ 25 | ไม่เกิน 25%     |                |        |         |          | ผบง.นส.      |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)                     |                 | 0              | 0      |         | 0        |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                           |                 | 26,526         | 26,543 | 26,602  | 79,671   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย               | 100%            |                |        |         |          | ผบง.นส.      |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                        |                 | 5,341          | 5,346  | 5,351   | 16,038   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                            |                 | 5,341          | 5,346  | 5,351   | 16,038   |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90   | ไม่น้อยกว่า 90% |                |        |         |          | ผบง.นส.      |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                  |                 | 31,867         | 31,889 | 31,953  | 95,709   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                             |                 | 31,867         | 31,889 | 31,953  | 95,709   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.โนนสูง จ.นครราชสีมา โทร 0-44379-200

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                           |                 | ม.ค.64         | ก.พ.64 | มี.ค.64 | ไตรมาส 1 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 95<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% |                |        |         |          | ผบต.นส.      |
|                                                                                                                                                                                                                                           |                 | 3              | 0      | 3       | 6        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                           |                 | 0              | 0      | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.โนนสูง จ.นครราชสีมา โทร 0-44379-200

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                          |          | ม.ค.64         | ก.พ.64 | มี.ค.64 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                          |          |                |        |         |          | ผกป.นส.      |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |        |         |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                             | 100%     |                |        |         |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                      |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                            |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                            | 100%     |                |        |         |          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                               |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                  |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.โนนสูง จ.นครราชสีมา โทร 0-44379-200

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                      |          | ม.ค.64         | ก.พ.64 | มี.ค.64 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) | 100%     | 0              | 0      | 0       | 0        | ผกป.นส.      |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.โนนสูง จ.นครราชสีมา โทร 0-44379-200

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ม.ค.64         | ก.พ.64 | มี.ค.64 | ไตรมาส 1 |              |
| 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                                                                                      |          |                |        |         |          | ผบต.นส.      |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     |                |        |         |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 18             | 0      | 5       | 23       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 1              |        | 0       | 1        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     |                |        |         |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 39             | 55     | 59      | 153      |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0      | 1       | 1        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.โนนสูง จ.นครราชสีมา โทร 0-44379-200

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ม.ค.64         | ก.พ.64 | มี.ค.64 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |        |         |          | ผบต.นส.      |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     |                |        |         |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     |                |        |         |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 1              | 0      | 0       | 1        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |        |         |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     |                |        |         |          | ผบต.นส.      |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 1              | 2      | 1       | 4        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.โนนสูง จ.นครราชสีมา โทร 0-44379-200

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.64         | ก.พ.64 | มี.ค.64 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 0<br>0         | 0<br>0 | 0<br>0  | 0<br>0   | ผบต.นส.      |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |        |         |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 26<br>0        | 2<br>0 | 13<br>1 | 41<br>1  | ผบต.นส.      |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                               | 100%     | 0              | 0      | 11      | 11       | ผบต.นส.      |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.โนนสูง จ.นครราชสีมา โทร 0-44379-200

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                            |          | ม.ค.64         | ก.พ.64 | มี.ค.64 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                  | 100%     | 0              | 0      | 0       | 0        | ผบต.นส.      |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 0              | 0      | 0       | 0        | ผบต.นส.      |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.โนนสูง จ.นครราชสีมา โทร 0-44379-200

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค.64         | ก.พ.64 | มี.ค.64 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |         |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |        |         |          | ผบง.นส.      |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     |                |        |         |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     |                |        |         |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     |                |        |         |          | ผบง.นส.      |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |        |         |          | ผบป.นม.      |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.โนนสูง จ.นครราชสีมา โทร 0-44379-200

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                          |          | ม.ค.64         | ก.พ.64 | มี.ค.64 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 100%     | 0              | 0      | 0       | 0        | ผบง.นส.      |