

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา โทร 15135

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน          |                         |                          |                          | ปัญหาอุปสรรค                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 | เม.ย.                   | พ.ค.                    | มิ.ย.                    | ไตรมาส 2                 |                                                                                       |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                                                                                                        | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%                    | 100%                    | 100%                     | 100%                     |                                                                                       |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                                                                           | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%                    | 100%                    | 100%                     | 100%                     |                                                                                       |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)<br><b>2.3.2</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | 100%<br>100%    | 100%<br>100%            | 100%<br>100%            | 100%<br>100%             | 100%<br>100%             |                                                                                       |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                                     | ไม่น้อยกว่า 95% | 95%<br>61,598<br>61,598 | 95%<br>61,687<br>61,687 | 195%<br>61,784<br>61,784 | 128%<br>61,690<br>61,690 |                                                                                       |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                                              | 100%            | 100%<br>0<br>0          | 100%<br>-<br>-          | 100%<br>-<br>-           | 100%<br>0<br>0           |                                                                                       |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                                                                                                                           | ไม่น้อยกว่า 90% | -<br>-                  | -<br>-                  | -<br>-                   | -<br>-                   | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขตไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ. |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนราธิวาส โทร 15135

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                         | ผลการดำเนินงาน                                       |                                                        |                                                        |                                                       | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                  | เม.ย.                                                | พ.ค.                                                   | มิ.ย.                                                  | ไตรมาส 2                                              |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br>100% | 100%<br><br>1<br><br>0<br><br>100%<br><br>0<br><br>0 | 100%<br><br>2<br><br>0<br><br>100%<br><br>0<br><br>0   | 100%<br><br>1<br><br>0<br><br>100%<br><br>0<br><br>0   | 100%<br><br><br><br><br><br>100%                      |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                       | 100%                             | 100%<br><br><br>0<br><br>0                           | 100%<br><br><br>0<br><br>0                             | 100%<br><br><br>0<br><br>0                             | 100%<br><br><br>0<br><br>0                            |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                  | 100%<br><br><br><br><br><br>100% | 96%<br><br>26<br><br>1<br><br>97%<br><br>30<br><br>1 | 100%<br><br>34<br><br>0<br><br>100%<br><br>57<br><br>0 | 100%<br><br>16<br><br>0<br><br>100%<br><br>38<br><br>0 | 99%<br><br>76<br><br>1<br><br>99%<br><br>125<br><br>1 |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา โทร 15135

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการงาน                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |                                                                                                                               |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                       |          |                |         |         |          |                                                                                                                               |
| - เขตเมือง                                                                                | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง                                             |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -              | -       | -       | -        |                                                                                                                               |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | -              | -       | -       | -        |                                                                                                                               |
| - นอกเขตเมือง                                                                             | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |                                                                                                                               |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -              | -       | -       | -        | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง                                            |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | -              | -       | -       | -        |                                                                                                                               |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                           |          |                |         |         |          |                                                                                                                               |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                              | 100%     | 100%           | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |                                                                                                                               |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 2              | 0       | 0       | 2        |                                                                                                                               |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,500 เควีเอ                     | 100%     | 100            | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |                                                                                                                               |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                      |          |                |         |         |          |                                                                                                                               |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                         | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |                                                                                                                               |
| ภายใน 30 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 32             | 42      | 39      | 113      |                                                                                                                               |
| เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                     | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |                                                                                                                               |
| ภายใน 20 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 28             | 25      | 22      | 75       |                                                                                                                               |
| เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 100%    | #DIV/0! | #DIV/0!  |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                |         |         |          |                                                                                                                               |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 1              | 0       | 0       | 1        |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                |         |         |          |                                                                                                                               |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                          | 95%      | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                          |          |                |         |         |          |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนราธิวาส โทร 15135

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการงาน                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |         |         |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 38             | 48      | 32      | 118      |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100.00%        | 100.00% | 100.00% | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 25             | 35      | 22      | 82       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100.00%        | 100.00% | 100.00% | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                  | 85%      | 85%            | 85%     | 85%     | 85%      |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |