



## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.นม๓ (สรน)

ถึง กฟฉ.๓

เลขที่ ฉ.๓ นม๓ (สรน)(บค) ๕๕๘/๒๕๖๒

วันที่ ๒๙ เม.ย. ๒๕๖๒

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการใหม่ ของ กฟภ.

เรียน อช.ฉ.๓ (อก.บล.)

ตามบันทึกที่ ฉ.๓ กบล.(บธ)๔๐๔ ลว.๒ มี.ค.๒๕๕๙ กฟฉ.๓ ให้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการใหม่ ของ กฟภ. และรวบรวมข้อมูลภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน นั้น

กฟจ.นม๓ (สรน) ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการใหม่ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๒ ตามแบบฟอร์มแนบ จำนวน ๑๑ หน้า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นางธนภัค เกิดโพธิ์คา)

ผจก.กฟจ.นม.3 (สรน.)

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

| งาน / โครงการ                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                      |                  | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง<br>นับจากเวลาที่รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม.(ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม.(ครั้ง)                                                     | ไม่น้อยกว่า 90 % | 100%           | 100% | 100%  | 100%     | พบ.          |
| 2.2สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95<br>ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนปีนลายลักษณะอักษร)<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน(เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน(เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95 % | 100%           | 100% | 100%  | 100%     | พบ.          |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
ของหน่วยงาน กฟจ.นครราชสีมา 3(สุรนารี) โทร 044-465547

หน้า 2 / 11

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

| งาน / โครงการ                                                       | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                     |                  | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                              |                  |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย                  | ไม่น้อยกว่า 98 % | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     | พบป.         |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                         |                  | 56,340         | 56,463 | 56,661 | 169,464  |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                            |                  | 56,340         | 56,463 | 56,661 | 169,464  |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย                 | 100%             | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     | พบป.         |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                         |                  | 650            | 658    | 679    | 1,987    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                           |                  | 650            | 658    | 679    | 1,987    |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b> | ไม่น้อยกว่า 95 % | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     | พบป.         |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                   |                  | 326            | 378    | 208    | 912      |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                              |                  | 326            | 378    | 208    | 912      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
ของหน่วยงาน กฟจ.นครราชสีมา 3(สุรนารี) โทร 044-465547

หน้า 3 / 11

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

| งาน / โครงการ                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|------|-------|----------|-----------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                          |                  | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                               |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ(เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ(เรื่อง) | 100%             | 100%           | 100% | 100%  | 100%     | ผบค.                                          |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์(Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                         | ไม่น้อยกว่า 90 % | 0              | 0    | 0     | 0        | กฟข.ไม่ต้องรายงานผลฯ<br>กวบ.ได้ข้อมูลจาก กบท. |

| งาน / โครงการ                                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                        |          |                |      |       |          | ศปบ.         |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |       |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน(ราย)                                                                                                                |          | 6              | 7    | 10    | 23       |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน(ราย)                                                                                                                  |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | 6              | 7    | 10    | 23       |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
 ของหน่วยงาน กฟผ.นครราชสีมา 3(สุรนารี) โทร 044-465547

หน้า 5 / 11

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

| งาน / โครงการ                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                          |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล<br>หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA<br>ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     | พบ.          |
|                                                                                                                                                                                                                                          |          | 29             | 29   | 36    | 94       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                          |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |

| งาน / โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                         | ผลการดำเนินงาน                                       |                                                       |                                                      |                                                      | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                  | ม.ค.                                                 | ก.พ.                                                  | มี.ค.                                                | ไตรมาส 1                                             |                                                                                                                                                                              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><b>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</b><br><b>3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง</b><br>ภายใน 2 วันทำการ(ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ(ราย)<br><b>-นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน 5 วันทำการ(ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ(ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 85.71%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>99.18% | 80.00%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100.00% | 88.24%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>99.35% | 84.91%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>99.50% | ผบค.<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>ตรวจสอบพบระบบภายในผู้ใช้ไฟไม่ได้มาตรฐาน กฟภ.<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>ตรวจสอบพบระบบภายในผู้ใช้ไฟไม่ได้มาตรฐาน กฟภ. |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
ของหน่วยงาน กฟอ.นครราชสีมา 3(สุรนารี) โทร 044-465547

หน้า 7./ 1.1

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guar Standards of Performance)

| งาน / โครงการ                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     | พมต.         |
| - เขตเมือง                                                          |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ(ราย)                                               |          | 3              | 1    | 2     | 6        |              |
| เกิน 2 วันทำการ(ราย)                                                | 100%     | 0              | 0    | 0     | 0        | พมต.         |
| -นอกเขตเมือง                                                        |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ(ราย)                                               |          | 0              | 2    | 1     | 3        |              |
| เกิน 5 วันทำการ(ราย)                                                | 100%     | 0              | 0    | 0     | 0        | พกส.         |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ(ราย)                                              | 100%     | 2              | 1    | 4     | 7        |              |
| เกิน 35 วันทำการ(ราย)                                               |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |



3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

| งาน / โครงการ                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน  |                 |                 |                  | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                          |          | ม.ค.            | ก.พ.            | มี.ค.           | ไตรมาส 1         |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ(ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ(ราย) | 100%     | 100%<br>0<br>0  | 100%<br>0<br>0  | 100%<br>0<br>0  | 100%<br>0<br>0   | ผกศ.         |
| 3.3ระยะเวลาตอบสนองที่ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                         |          |                 |                 |                 |                  |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ(ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ(ราย)     | 100%     | 100%<br>23<br>0 | 100%<br>41<br>0 | 100%<br>23<br>0 | 100%<br>87<br>0  | ผบก.         |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ(ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ(ราย)                                   | 100%     | 100%<br>49<br>0 | 100%<br>60<br>0 | 100%<br>94<br>0 | 100%<br>203<br>0 | ผบป.         |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
ของหน่วยงาน กฟอ.นครราชสีมา 3(สุรนารี) โทร 044-465547

หน้า 9 / 11

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guar Standards of Performance)

| งาน / โครงการ                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                  |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันและไฟฟ้ากระพริบ | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     | พบป.         |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                           |          | 0              | 2    | 6     | 8        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                            |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     | พบป.         |
| และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                                        |          |                |      |       |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)            |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)             |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ(ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)   | 95%      | 100%           | 100% | 100%  | 100%     | พบป.         |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ(ราย)                                |          | 41             | 45   | 55    | 141      |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ(ราย)                                 |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guar Standards of Performance)

| งาน / โครงการ                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                              |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                        |          |                |      |       |          | พบป.         |
| - เขตเมือง                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ(ราย)                                                                                        |          | 346            | 223  | 266   | 835      |              |
| เกิน 1 วันทำการ(ราย)                                                                                         |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| - เขตนอกเมือง                                                                                                | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     | พบป.         |
| ภายใน 3 วันทำการ(ราย)                                                                                        |          | 88             | 63   | 69    | 220      |              |
| เกิน 3 วันทำการ(ราย)                                                                                         |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ(ราย)                                                                             |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                        | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     | พบป.         |
| ภายใน 3 วันทำการ(ราย)                                                                                        |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| เกิน 3 วันทำการ(ราย)                                                                                         |          | 1              | 0    | 0     | 1        |              |

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

| งาน / โครงการ                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันใน<br>ระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | 100%           | 100% | 100%  | 100%     | พบป.         |
| ภายใน 10 วันทำการ(ราย)                                                              |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ(ราย)                                                               |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |