



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.นม๓ (สรน)

ถึง กฟฉ.๓

เลขที่ ฉ.๓ นม๓ (สรน)(บค)

วันที่

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการใหม่ ของ กฟผ.

เรียน ผชก.ฉ.๓ (อก.บล.)

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

กฟจ.นม๓ (สรน) ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการใหม่ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ตามแบบฟอร์มแนบ จำนวน ๑๑ หน้า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายเอี่ยมศักดิ์ ทะมา)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.นม๓(สรน)

งาน/โครงการ

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากกระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับความเสียหายจนกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90 %	100%	100%	100%	100%	ผบ.บ.
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม.(ครั้ง)		82			82	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม.(ครั้ง)		0			0	
2.2สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95 %	100%	100%	100%	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน(เรื่อง)		0			0	ผบ.บ.
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน(เรื่อง)		0			0	

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้านอกเขตหมอบท่าอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98 %	100%	100%	100%	100%	ผลป.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		45,059			45,059	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้านอกเขตหมอบท่าทั้งหมด (ราย)		45,059			45,059	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	ผลป.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		763			763	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		763			763	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95 %	100%	100%	100%	100%	ผลป.
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		45,822			45,822	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		45,822			45,822	

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจกได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100%	100%	100%	100%	ผบค.
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ(เรื่อง)		3			3	
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ(เรื่อง)		0			0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์(Call Center)ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90 %	0			0	กฟผ. ไม่ต้องรายงานผลฯ
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		0			0	กฟผ. ได้ข้อมูลจาก กบพ.
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0			0	

3.มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่รับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ค.ก.	พ.ย.	ธ.ค.	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน					
การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน(ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน(ราย)	100%	100%	100%	100%	
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้(ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้(ราย)	100%	100%	100%	100%	
		9		9	
		0		0	
		100%		100%	
		9		9	
		0		0	

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ก.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	ผลปบ.
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ราย)		42			42	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย)		0			0	

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ต.ก.	พ.ย.	ธ.ค.	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับจากวันที่ ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว					
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)					
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	54.55%	100.00%	100.00%	ผบก.
- เขตเมือง		5		5	ตรวจสอบพบระบบภายในผู้ใช้ไฟ
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		6		6	ไม่ได้มาตรฐาน กฟภ.
เกิน 2 วันทำการ(ราย)			100.00%	100.00%	
-นอกเขตเมือง		76.42%			ตรวจสอบพบระบบภายในผู้ใช้ไฟ
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)	100%	94		94	ไม่ได้มาตรฐาน กฟภ.
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		29		29	

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ(ราย) เกิน 2 วันทำการ(ราย)	100%	100%	100%	100%	ผมต.
-นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ(ราย) เกิน 5 วันทำการ(ราย)	100%	100%	100%	100%	ผมต.
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ(ราย) เกิน 35 วันทำการ(ราย)	100%	100%	100%	100%	ผกส.

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอภายใน 55 วันทำการ(รายเกิน 55 วันทำการ(ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	ผกส.
3.3.ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน		0			0	
3.3.1 การโอนข้อใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าภายใน 15 วันทำการ(รายเกิน 15 วันทำการ(ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	ผบค.
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าภายใน 3 วันทำการ(รายเกิน 3 วันทำการ(ราย)	100%	29			29	
		0			0	
	100%	100%	100%	100%	100%	ผบป.
		105			105	ติดต่อ ผพฟ.แล้วยังไม่มารับเงินคืน
		0			0	

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการระดับแรงดันและไฟฟ้ากระแสพริบ - พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	พบ.
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	พบ.
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ไฟฟ้ายกเลิกการใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ(ราย) - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ(ราย)	95%	61%	76.47%	69.23%	75.31%	พบ.

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ก.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	ผลป.
ภายใน 1 วันทำการ(ราย)		0			0	
เกิน 1 วันทำการ(ราย)		0			0	
- เขตนอกเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	ผลป.
ภายใน 3 วันทำการ(ราย)		0			0	
เกิน 3 วันทำการ(ราย)		0			0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ(ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่						
ภายใน 3 วันทำการ(ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	ผลป.
เกิน 3 วันทำการ(ราย)		0			0	
		0			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

3.มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเรื้อรังหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	100%	100%	100%	100%	ผบป.
ภายใน 10 วันทำการ(ราย)		0			0	
เกิน 10 วันทำการ(ราย)		0			0	