



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.นม๓ (สรน)

ถึง กฟฉ.๓

เลขที่ ฉ.๓ นม๓ (สรน)(บค)๓๕๙๖/๒๕๖๓

วันที่ - ๗ ธ.ค. ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการใหม่ของ กฟผ.

เรียน ผชก(๓) (อก.บล.)

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายเอี่ยมศักดิ์ ทะมา)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.นม๓(สรน)

SCAN แล้ว

วันที่ ๗ ธ.ค. ๒๕๖๓

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าได้ 90% หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90 %	100%	100%	100%	100%	ผลปบ.
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม.(ครึ่ง)		82	31		113	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม.(ครึ่ง)		0	0		0	
2.2สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95 %	100%	100%	100%	100%	ผลปบ.
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน(เรื่อง)		0	0		0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน(เรื่อง)		0	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 ผู้ใช้ไฟฟ้านอกเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98 %	100%	100%	100%	100%	ผลป.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		45,059	45,150		90,209	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้านอกเขตชนบททั้งหมด (ราย)		45,059	45,150		90,209	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	ผลป.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		763	765		1,528	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		763	765		1,528	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95 %	100%	100%	100%	100%	ผลป.
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		45,822	45,615		91,437	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		45,822	45,615		91,437	

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100%	100%	100%	100%	ผบค.
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ(เรื่อง)		3	2		5	
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ(เรื่อง)		0	0		0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์(Call Center)ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90 %					กฟผ. ไม่ค่อยรายงานผลฯ
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		0	0		0	กวน. ได้ข้อมูลจาก กบพ.
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0	0		0	

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage)สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	
การแจ้งดับไฟ						
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน(ราย)		9	19		28	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน(ราย)		0	0		0	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		9	19		28	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0		0	
						สรุป.

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	ผลป.
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ราย)		42	58		100	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย)		0	0		0	

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับจากวันที่ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว	100%	54.55%	45.83%	100.00%	ผบค. ตรวจสอบพบระบบภายในผู้ใช้ไฟ ฟ้าไม่ได้มาตรฐาน กฟผ.
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)		5	11	16	
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 3 เฟส		6	13	19	
- เขตเมือง	100%	76.42%	60.95%	100.00%	ตรวจสอบพบระบบภายในผู้ใช้ไฟ ฟ้าไม่ได้มาตรฐาน กฟผ.
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		94	103	197	
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		29	66	95	
- นอกเขตเมือง					
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)					
เกิน 5 วันทำการ(ราย)					

3.มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่ผู้ใช้บริการพึงพึงใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ก.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	ผมต.
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		3	2		5	
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		0	0		0	
-นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	ผมต.
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		0	1		1	
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		0	0		0	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	ผกส.
ภายใน 35 วันทำการ(ราย)		0	4		4	
เกิน 35 วันทำการ(ราย)		0	0		0	

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ก.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ(ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	ผกศ.
เกิน 55 วันทำการ(ราย)		0	0		0	
3.ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ(ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	ผกศ.
เกิน 15 วันทำการ(ราย)		29	40		69	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ(ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	ผกศ.
เกิน 3 วันทำการ(ราย)		105	47		152	ติดต่ ผชฟแล้วยังไม่มารับเงินคืน
		0	0		0	

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันและไฟฟ้ากระแสพริ้ว - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	พบ.
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	พบ.
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ(ในกรณีผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ(ราย) - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ(ราย)	95%	61%	70.59%	69.23%	75.31%	พบ.

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

หน้า 11/11

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานเขต

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

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

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