



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.นม๓ (สรน)

ถึง กฟฉ.๓

เลขที่ ฉ.๓ นม๓ (สรน)(บค) ๒๖๖/๒๕๖๔

วันที่ ๕ ๙ ก.พ. ๒๕๖๔

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการใหม่ของ กฟผ.

เรียน ผชก.ฉ.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 มกราคม ๒๕๖๔ ตามแบบฟอร์มแนบ จำนวน ๑๑ หน้า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายเอี่ยมศักดิ์ ทะมา)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.นม๓(สรน)

SCAN แล้ว

วันที่ ๕ 9 ก.พ. ๒๕๖๔

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90 %	100%			100%	ผลป.
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม.(ครึ่ง)		17			17	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ช.ม.(ครึ่ง)		0			0	
2.2สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95 %	100%			100%	ผลป.
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน(เรื่อง)		0			0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน(เรื่อง)		0			0	

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง					
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้านอกเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98 %	100%			ผลป.
-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		45,444			45,444
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		45,444			45,444
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	100%	100%			ผลป.
-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		776			776
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		776			776
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95 %	100%			ผลป.
-จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		46,220			46,220
-จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		46,220			46,220

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

หน้า 3 / 11

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานเขต

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจกได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ(เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ(เรื่อง)	100%	100%		100%	100%	ผบค.
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์(Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90 %	2				กฟพ. ไม่ต้องรายงานผลฯ กฟบ. ได้ข้อมูลจาก กฟท.

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage)สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%			100%	พบ.
การแจ้งตัดไฟ		5			5	
- แจ้งขอตัด ไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน(ราย)		0			0	
- แจ้งขอตัด ไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน(ราย)		100%			100%	
การปฏิบัติงาน		0			0	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0			0	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0			0	

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

หน้า 5 / 11

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานเขต

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%			100%	ผ.ป.
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ราย)		58			58	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย)		0			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

หน้า 6 / 11

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

คำให้การไฟฟ้าหน่วยงานเขต

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับจากวันที่ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว					
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)					
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส					
- เขตเมือง	100%	69.57%			ค.บ.ค.
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		16			ตรวจสอบพบระบบภายในผู้ใช้ไฟฟ้า
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		7			ไม่ได้มาตรฐาน กฟผ.
-นอกเขตเมือง	100%	100%			ตรวจสอบพบระบบภายในผู้ใช้ไฟฟ้า
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		151			ไม่ได้มาตรฐาน กฟผ.
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		0			

3.มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่รับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(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 - เขตเมือง	100%	100%			100%	ผมต.
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		2			2	
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		0			0	
-นอกเขตเมือง	100%	100%			100%	ผมต.
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		0			0	
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		0			0	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%			100%	ผกส.
ภายใน 35 วันทำการ(ราย)		13			13	
เกิน 35 วันทำการ(ราย)		0			0	

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		น.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ(ราย) เกิน 55 วันทำการ(ราย)	100%	100%			100%	ผกส.
3.3ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน		0			0	
3.3.1 การโอนข้อใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ(ราย) เกิน 15 วันทำการ(ราย)	100%	100%			100%	ผกค.
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ(ราย) เกิน 3 วันทำการ(ราย)	100%	43			43	
		0			0	
		73.08%			100%	ผบป.
		48			48	ติดต่อ ผรฟ.แล้วยังไม่มารับเงินคืน
		7			7	

3.มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้าได้รับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ก.	ก.พ.	มี.ค.	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันและไฟฟ้ากระพริบ-พบผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%			พบ.
- พบผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		1			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%			พบ.
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0			
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ(ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	87.27%			พบ.
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ(ราย)		48			
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ(ราย)		7			

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับตั้งแต่วันที่ ผู้ซื้อไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)					
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	100%	100%			ค.บ.ป.
- เขตเมือง		0			
ภายใน 1 วันทำการ(ราย)		0			
เกิน 1 วันทำการ(ราย)		100%			ค.บ.ป.
- เขตนอกเมือง		0			
ภายใน 3 วันทำการ(ราย)		0			
เกิน 3 วันทำการ(ราย)		100%			ค.บ.ป.
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ(ราย)	100%	100%			ค.บ.ป.
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่		0			
ภายใน 3 วันทำการ(ราย)		0			
เกิน 3 วันทำการ(ราย)		0			

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันใน ระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ(ราย) เกิน 10 วันทำการ(ราย)	85%	100%			100%	พบ.
		0			0	
		0			0	