



## 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 กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ ตามแบบฟอร์มแนบ จำนวน ๑๑ หน้า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายเอี่ยมศักดิ์ ทะมา)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.นม๓(สรน)

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

| งาน / โครงการ                                                                                            | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                          |                  | ม.ก.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าได้ทันที่ร้อยละ 90 หลังจากกระบบไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90 % | 100%           | 100% |       | 100%     | ผลปบ.        |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม.(ครั้ง)                                                                      |                  | 17             | 29   |       | 46       |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม.(ครั้ง)                                                                         |                  | 0              | 0    |       | 0        |              |
| 2.2สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)     | ไม่น้อยกว่า 95 % | 100%           | 100% |       | 100%     | ผลปบ.        |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน(เรื่อง)                                             |                  | 0              | 0    |       | 0        |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน(เรื่อง)                                                |                  | 0              | 0    |       | 0        |              |

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

| งาน / โครงการ                                                | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------|------------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                              |                  | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 2.3 การอำนวยความสะดวกไฟฟ้าที่ใช้จริง                         | ไม่น้อยกว่า 98 % | 100%           | 100%   |        | 100%     | ผ.ย.ล.       |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้านอกเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย          |                  |                |        |        |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                  |                  | 45,444         | 45,550 |        | 90,994   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                     |                  | 45,444         | 45,550 |        | 90,994   | ผ.ย.ล.       |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย          |                  | 100%           | 100%   |        | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                  |                  | 776            | 781    |        | 1,557    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                    | 776              | 781            |        | 1,557  | ผ.ย.ล.   |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95 % | 100%           | 100%   | 100%   |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)            | 46,220           | 46,331         |        | 92,551 |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                       | 46,220           | 46,331         |        | 92,551 |          |              |

## 2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

| งาน / โครงการ                                                                                             | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|------|-------|----------|-----------------------------------------------|
|                                                                                                           |                  | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                               |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ <sup>ใช้</sup> ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%             | 100%           | 100% | 100%  | 100%     | ผบค.                                          |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ <sup>ใช้</sup> ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ(เรื่อง)                                     |                  | 2              | 2    |       |          |                                               |
| - ตอบคำถามของผู้ <sup>ใช้</sup> ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ(เรื่อง)                                        |                  | 0              | 0    |       |          |                                               |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ <sup>ใช้</sup> ไฟฟ้าทางโทรศัพท์(Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | ไม่น้อยกว่า 90 % |                |      |       |          | กฟผ.ไม่ต้องรายงานผลฯ<br>กทบ.ได้ข้อมูลจาก กทบ. |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ <sup>ใช้</sup> ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที                                                 |                  |                |      |       |          |                                               |
| - ตอบคำถามของผู้ <sup>ใช้</sup> ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                                                    |                  |                |      |       |          |                                               |



3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

| งาน / โครงการ                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                         |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับการตัดไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     | พบ.          |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                                                     |          |                |      |       |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน(ราย)                                                                                                                                          |          | 5              | 15   |       | 20       |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน(ราย)                                                                                                                                            |          | 0              | 0    |       | 0        |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                                                    | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                              |          | 0              | 0    |       | 0        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                     |          | 0              | 0    |       | 0        |              |

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟล.(Guar Standards of Performance)

| งาน / โครงการ                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                              |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     | ผลปบ.        |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ราย)                                                                                                       |          | 58             | 66   |       | 124      |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย)                                                                                                        |          | 0              | 0    |       | 0        |              |

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

| งาน / โครงการ                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|-------|----------|----------------------------|
|                                                                                                                                    |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                            |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟรายใหม่ขอใช้ไฟ(นับจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |        |       |          |                            |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                |          |                |        |       |          |                            |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                    | 100%     | 69.57%         | 97.22% |       |          | ผบก.                       |
| - เขตเมือง                                                                                                                         |          |                |        |       |          |                            |
| ภายใน 2 วันทำการ(ราย)                                                                                                              |          | 16             | 35     |       |          | ตรวจสอบพบระบบภายในผู้ใช้ไฟ |
| เกิน 2 วันทำการ(ราย)                                                                                                               |          | 7              | 1      |       |          | ไม่ได้มาตรฐาน กฟผ.         |
| -นอกเขตเมือง                                                                                                                       | 100%     | 100%           | 93.71% |       |          |                            |
| ภายใน 5 วันทำการ(ราย)                                                                                                              |          | 151            | 134    |       |          | ตรวจสอบพบระบบภายในผู้ใช้ไฟ |
| เกิน 5 วันทำการ(ราย)                                                                                                               |          | 0              | 9      |       |          | ไม่ได้มาตรฐาน กฟผ.         |

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับจากผู้ไฟฟ้าของ 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<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ(ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ(ราย) | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     | ผ.ต.         |
| -นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ(ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ(ราย)                                                                      | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     | ผ.ต.         |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)<br>3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 35 วันทำการ(ราย)<br>เกิน 35 วันทำการ(ราย) | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     | ผ.ส.         |



3.มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้าได้รับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ 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 ภายใน 55 วันทำการ(รายเกิน 55 วันทำการ(ราย) | 100%     | 100%           | 100%   |       | 100%     | ผกศ.                              |
| 3.3ระยะเวลาตอบสนทนงที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                             |          | 0              | 0      |       | 0        |                                   |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ(รายเกิน 15 วันทำการ(ราย)     | 100%     | 100%           | 100%   |       | 100%     | ผบค.                              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ(รายเกิน 3 วันทำการ(ราย)                                   | 100%     | 43             | 32     |       | 75       |                                   |
|                                                                                                                  |          | 0              | 0      |       | 0        |                                   |
|                                                                                                                  |          | 73.08%         | 91.43% |       | 100%     | ผบป.                              |
|                                                                                                                  |          | 48             | 32     |       | 80       | ติดต่อ ผรพ.แล้วยังไม่มารับเงินคืน |
|                                                                                                                  |          | 7              | 3      |       | 10       |                                   |

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ใช้น้ำไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

| งาน / โครงการ                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                       |          | น.ก.           | ก.พ.   | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันและไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้น้ำไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้น้ำไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                             | 100%     | 100%           | 100%   |       | 100%     | ผลป.         |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า<br>และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้น้ำไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้น้ำไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%   |       | 100%     | ผลป.         |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ(ในกรณีที่ผู้ใช้น้ำไฟฟ้ายกเลิกการใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ(ราย)<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ(ราย)                                                                      | 95%      | 87.27%         | 91.43% |       | 100%     | ผลป.         |

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

| งาน / โครงการ                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                 |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่<br>ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     | ผลป.         |
| - เขตเมือง                                                                                                      |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ(ราย)                                                                                           |          | 0              | 0    |       | 0        |              |
| เกิน 1 วันทำการ(ราย)                                                                                            |          | 0              | 0    |       | 0        |              |
| - เขตนอกเมือง                                                                                                   | 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%     | ผลป.         |
| ภายใน 3 วันทำการ(ราย)                                                                                           |          | 0              | 0    |       | 0        |              |
| เกิน 3 วันทำการ(ราย)                                                                                            |          | 0              | 0    |       | 0        |              |

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

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