



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.นม๓ (สรน)

ถึง กฟฉ.๓

เลขที่ ฉ.๓ นม๓ (สรน)(บค) ๖๒๗/๒๕๖๕

วันที่ ๑๖ เม.ย. ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการใหม่ ของ กฟภ.

เรียน ผชก.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 ๒๕๖๕ ตามแบบฟอร์มแนบ จำนวน ๑๑ หน้า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายทินกร วีระเทพสุภรณ์)

ผจก.กฟจ.นม๓(สรน)

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง	ไม่น้อยกว่า 90 %	100%	100%	100%	100%	ผลป.บ.
นับจากเวลาที่ดับไฟ ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม.(ครึ่ง)		17	29	57	103	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม.(ครึ่ง)		0	0	0	0	
2.2สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95 %	100%	100%	100%	100%	ผลป.บ.
ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนปีผลผลิตนมอัคร)						
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน(เรื่อง)		0	0	0	0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน(เรื่อง)		0	0	0	0	

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

สำหรับการไฟฟ้าส่วนราชการในเขต

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้านอกเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98 %	100%	100%	100%	100%	ผลป.
-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		45,444	45,550	45,721	136,715	
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		45,444	45,550	45,721	136,715	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	ผลป.
-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		776	781	785	2,342	
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		776	781	785	2,342	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95 %	100%	100%	100%	100%	ผลป.
-จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		46,220	46,331	46,506	139,057	
-จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		46,220	46,331	46,506	139,057	

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ก.	ก.ท.	ส.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100%	100%	100%	100%	พบค.
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ(เรื่อง)		2	2	2		
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ(เรื่อง)		0	0	0		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์(Call Center)ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90 %					กฟอ.ไม่ส่งรายงานผลฯ กวบ.ได้ข้อมูลจาก กบพ.
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที						
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

คำรับรองไฟฟ้าหน่วยงานราชการ

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						คปบ.
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดต่อขออนุญาตรวมกัน ตั้งแต่ 300 kVA ขึ้น ไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งขอตัด ไฟล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน(ราย)	5	15	15	35		
- แจ้งขอตัด ไฟล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน(ราย)	0	0	0	0		
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	0	0	0	0		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	0	0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟล.

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

ตัวชี้วัดการไฟฟ้าหน่วยงานราชการ

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟล.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหา ไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	คปบ.
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ราย)		58	66	101	225	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟล.

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

3.มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟล.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ก.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
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%	97.22%	70.59%	76.40%	ผบค.
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		16	35	72	123	ตรวจสอบพบระบบภายในผู้ไฟฟ้า
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		7	1	30	38	ไม่ได้มาตรฐาน กฟล.
-นอกเขตเมือง	100%	100%	93.71%	84.09%	92.96	
ภายใน 3 วันทำการ(ราย)		151	134	111	396	ตรวจสอบพบระบบภายในผู้ไฟฟ้า
เกิน 3 วันทำการ(ราย)		0	9	21	30	ไม่ได้มาตรฐาน กฟล.

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

3.มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ก.	ก.ท.	ส.ก.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	ผมต.
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		2	2	7	11	
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	
-นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	ผมต.
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		0	0	2	2	
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควี	100%	100%	100%	200%	100%	ผกต.
ภายใน 35 วันทำการ(ราย)		13	2	0	15	
เกิน 35 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานราชการ

3.มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินกว่า 250 เควีอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีอ ภายใน 55 วันทำการ(ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	ปกติ.
เกิน 55 วันทำการ(ราย)		0	0	2	2	
3.3ระยะเวลาคอนเทนเนอร์ที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน		0	0	0	0	
3.3.1 การโอนผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ(ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	ปกติ.
เกิน 15 วันทำการ(ราย)		43	32	55	130	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		0	0	0	0	
ภายใน 3 วันทำการ(ราย)	100%	73.08%	91.43%	94.68%	91.85%	ปกติ.
เกิน 3 วันทำการ(ราย)		48	32	89	169	ติดต่อบริษัท.แต่ยังไม่ได้รับเงินคืน
		7	3	5	15	

3.มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประจักษ์จากผู้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ก.	ก.พ.	มี.ก.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันและไฟฟ้ากระแสพริบ - พบผู้ชี้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ชี้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	สรุป.
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ชี้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ชี้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	สรุป.
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ(ในกรณีผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ(ราย) - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ(ราย)	95%	87.27%	91.43%	94.68%	91.85%	สรุป.
		48	32	89	169	
		7	3	5	15	

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

3.มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประทันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาเฉลี่ยไม่เต็มกลับ กรณีลูกจ่ายไฟฟ้า(นับอีกวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	ครบ.
ภายใน 1 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	
เกิน 1 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	
- เขตนอกเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	ครบ.
ภายใน 3 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	
เกิน 3 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	
- คำนึงการเกิน 25 วันทำการ(ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	ครบ.
ภายใน 3 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	
เกิน 3 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	

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

3.มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟล.(Guar Standards of Performance)

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