



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.นม๓ (สรน) ถึง กฟฉ.๓
เลขที่ ฉ.๓ นม๓ (สรน)(บค) ๕๓๕/๒๕๖๕ วันที่ ๑๒ เม.ย. ๒๕๖๕
เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการใหม่ของ กฟผ.
เรียน ผชก.(ฉ๓) (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 มีนาคม ๒๕๖๕ ตามแบบฟอร์มแนบ จำนวน ๑๑ หน้า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายเอี่ยมศักดิ์ ทะมา)

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

SCAN แล้ว
วันที่ 12 เม.ย. ๒๕๖๕

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

หน้า 1 / 11

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม.(ครั้ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม.(ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90 %	100%	100%	100%	100%	สรุป.
2.2สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน(เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน(เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95 %	100%	100%	100%	100%	สรุป.

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

หน้า 2 / 11

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ก.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้านอกเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98 %	100%	100%	100%	100%	ศพป.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		46,484	46,560	46,675	139,719	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		46,484	46,560	46,675	139,719	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	ศพป.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		853	849	845	2,547	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		853	849	845	2,547	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95 %	100%	100%	100%	100%	ศพป.
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		47,337	47409	47529	142,275	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		47,337	47409	47529	142,275	

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

หน้า 3 / 11

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ก.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100%	100%	100%	100%	ผบค.
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ(เรื่อง)		1	2	6	9	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ(เรื่อง)		0	0	0	0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์(Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90 %					กฟข. ไม่ต้องรายงานผลฯ กวบ. ได้ข้อมูลจาก กบท.
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		0	0	0	0	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0	0	0	0	

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

หน้า 4 / 11

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						สรุป.
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน(ราย)		3	2	5	10	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า 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 กฟภ.
ของหน่วยงาน กฟอ.นครราชสีมา 3(สุรนารี) โทร 044-465547

หน้า 5 / 11

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	ผปบ.
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ราย)		52	63	166	281	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย)		0	0	0	0	

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

หน้า 6 / 11

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับจากวันที่ ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง	100%	82.35%	94.44%	85.71%	87.76%	พบค.
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		14	17	12	43	ตรวจสอบพบระบบภายในผู้ใช้ไฟ
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		3	1	2	6	ไม่ได้มาตรฐาน กฟภ.
-นอกเขตเมือง	100%	84.05%	97.60%	96.30%	91.96%	
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		137	122	130	389	ตรวจสอบพบระบบภายในผู้ใช้ไฟ
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		26	3	5	34	ไม่ได้มาตรฐาน กฟภ.

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

หน้า 7 / 11

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(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	100%	100%	100%	100%	100%	ผมต.
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		1	1	0	2	
เกิน 2 วันทำการ(ราย)	100%	0	0	0	0	ผมต.
-นอกเขตเมือง		100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		3	0	1	4	
เกิน 5 วันทำการ(ราย)	100%	0	0	0	0	ผกส.
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ		100%	100%	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ(ราย)	100%	1	2	2	5	
เกิน 35 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	

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

หน้า 8 / 11

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ก.	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%	100%	100%	ผกส.
		0	0	0	0	
		0	0	0	0	
3.ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ(ราย) เกิน 15 วันทำการ(ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	ผบค.
		49	54	52	155	
		0	0	0	0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ(ราย) เกิน 3 วันทำการ(ราย)	100%	90.70%	51.85%	57.41%	64.90%	ผบป.
		39	28	31	98	ติดต่อกับ ผรฟ.แล้วยังไม่มารับเงินคืน
		4	26	23	53	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
ของหน่วยงาน กฟอ.นครราชสีมา 3(สุวรรณวี) โทร 044-465547

หน้า 9 / 11

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันและไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	ผปบ.
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	2	1	3	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	ผบป.
และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ(ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	100%	90.70%	51.85%	57.41%	64.90%	ผบป.
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ(ราย)		39	28	31	98	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ(ราย)		4	26	23	53	

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

หน้า 10 / 11
สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						ศพป.
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ(ราย)		290	372	589	1251	
เกิน 1 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	
- เขตนอกเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	ศพป.
ภายใน 3 วันทำการ(ราย)		167	221	198	586	
เกิน 3 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ(ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	ศพป.
ภายใน 3 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	
เกิน 3 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	

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

หน้า 11/11

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guar Standards of Performance)

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