



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.นม๓ (สรน)

ถึง กฟฉ.๓

เลขที่ ฉ.๓-นม๓ (สรน)(บส) ๑๗๕๕/๒๕๖๖

วันที่ - ๗ พ.ย. ๒๕๖๖

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการใหม่ ของ กฟภ.

เรียน ผชก.(ฉ๓) (อก.บส.)

ตามบันทึกที่ ฉ.๓ กบส.(บส)๔๐๔ ลว.๒ มี.ค.๒๕๕๙ กฟฉ.๓ ให้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการใหม่ ของ กฟภ. และรวบรวมข้อมูลภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน นั้น

กฟส.นม๓ (สรน) ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการใหม่ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ตามแบบฟอร์มแนบ จำนวน ๑๑ หน้า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายอำนวยการ ลักษณะ)
ผจก.กฟส.นม๓ (สรน)

SCAN แล้ว

วันที่ - 7 พ.ย. 2566

นายสุวิทย์ รัตนพงษ์กุล
ทพ.บส.กฟส.นม๓ (สรน)

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ก.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม.(ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม.(ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90 %	100%	100%	100%	100%	ผปบ.
2.2สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน(เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน(เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95 %	100%	100%	100%	100%	ผปบ.
		0			0	
		0			0	

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

หน้า 2 / 11

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ก.	พ.ย.	ธ.ก.	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้านอกเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98 %	100%	100%	100%	100%	ผลป.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		52,409			52,409	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		52,409			52,409	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	ผลป.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		848			848	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		848			848	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95 %	100%	100%	100%	100%	ผลป.
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		53,257			53,257	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		53,257			53,257	

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ก.	ท.ย.	ธ.ก.	ไตรมาส 4	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100%	100%	100%	100%	ผบค.
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ(เรื่อง)		0				
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ(เรื่อง)		0				
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์(Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90 %					กฟข.ไม่ต้องรายงานผลฯ
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		0				กวบ.ได้ข้อมูลจาก กบท.
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0				

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ก.	พ.ย.	ธ.ก.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						ศปบ.
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage)สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่คิดต้นทุนเปลี่ยนแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน(ราย)		4			4	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน(ราย)		0			0	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้(ราย)		9			9	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้(ราย)		0			0	

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

หน้า 5 / 11

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ก.	พ.ย.	ธ.ก.	ไตรมาส 4	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	ศพบ.
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ราย)		86			86	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย)		0			0	

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ก.	พ.ย.	ธ.ก.	ไตรมาส 4	
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%	96.06%	100%	100%		พบค.
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		122				ตรวจสอบพบระบบภายในผู้ใช้ไฟ
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		5				ไม่ได้มาตรฐาน กฟภ.
-นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		90				
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		0				

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

หน้า 7 / 11

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ก.	พ.ย.	ธ.ก.	ไตรมาส 4	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	หมด.
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		2			2	
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		0			0	
-นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	หมด.
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%	100%	100%	หมด.
ภายใน 35 วันทำการ(ราย)		2			2	
เกิน 35 วันทำการ(ราย)		0			0	

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ก.	พ.ย.	ธ.ก.	ไตรมาส 4	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ(ราย) เกิน 55 วันทำการ(ราย)	100%	100% 0 0	100%	100%	100% 0 0	ผกศ.
3.3ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ(ราย) เกิน 15 วันทำการ(ราย)	100%	100% 57 0	100%	100%	100% 57 0	ผบก.
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ(ราย) เกิน 3 วันทำการ(ราย)	100%	86.67% 39 6	100%	100%	100% 39 6	ผบป. ติดต่อ ผขฟ.แล้วยังไม่มารับเงินคืน

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

หน้า 9 / 11

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ก.	พ.ย.	ธ.ก.	ไตรมาส 4	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันและไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	ผปบ.
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	ผบป.
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ(ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ(ราย) - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ(ราย)	100%	86.67%	100%	100%	100%	ผบป.

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

หน้า 10 / 11
สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ก.	พ.ย.	ธ.ก.	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						สบป.
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ(ราย)		1232			1232	
เกิน 1 วันทำการ(ราย)		0			0	
- เขตนอกเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	สบป.
ภายใน 3 วันทำการ(ราย)		190			190	
เกิน 3 วันทำการ(ราย)		0			0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ(ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	สบป.
ภายใน 3 วันทำการ(ราย)		0			0	
เกิน 3 วันทำการ(ราย)		0			0	

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ก.	ท.ย.	ธ.ก.	ไตรมาส 4	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันใน ระยะเวลาที่กำหนด	85%	100%	100%	100%	100%	ผบป.
ภายใน 10 วันทำการ(ราย)		0			0	
เกิน 10 วันทำการ(ราย)		0			0	