



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.นม๓ (สรน) ถึง กฟฉ.๓
เลขที่ ฉ.๓ นม๓ (สรน)(บส) ๖๕๒๕๗ วันที่ ๑๒ มี.ค. ๒๕๖๗
เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการใหม่ของ กฟภ.
เรียน ผชก.(ฉ๓) (อก.บล.)

ตามบันทึกที่ ฉ.๓ กบล.(บธ)๔๐๔ ลว.๒ มี.ค.๒๕๕๙ กฟฉ.๓ ให้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการใหม่ของ กฟภ. และรวบรวมข้อมูลภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน นั้น

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

๐

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

SCAN แล้ว

วันที่ 12 มี.ค. 2567

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ก.	พ.ย.	ธ.ก.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90 %	100%	100%	100%	100%	ผปบ.
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม.(ครึ่ง)		112	76	56	244	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม.(ครึ่ง)		0	0	0	0	
2.2สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนปีนลายลักษณะอักษร)	ไม่น้อยกว่า 95 %	100%	100%	100%	100%	ผปบ.
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน(เรื่อง)		0	0	0	0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน(เรื่อง)		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 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้านอกเขตระบบจำหน่ายทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98 %	100%	100%	100%	100%	พบป.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)		52,409	51,629	52,569	156,607	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)		52,409	51,629	52,569	156,607	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	พบป.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)		848	848	852	2,548	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		848	848	852	2,548	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95 %	100%	100%	100%	100%	พบป.
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		53,257	52,477	53,421	159,155	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		53,257	52,477	53,421	159,155	

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

หน้า 3 / 11

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

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

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

หน้า 4 / 11

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ก.	พ.ย.	ธ.ก.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						ผลปบ.
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน(ราย)		4	11	14	29	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน(ราย)		0	0	0	0	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		9	7	3	19	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	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
		ค.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	54	31	171	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย)		0	0	0	0	

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

หน้า 6 / 11

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ก.	พ.ย.	ธ.ก.	ไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับจากวันที่ ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขกรบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง	100%	96.06%	95.62%	100%		พบค.
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		122	131	135		ตรวจสอบพบระบบภายในผู้ใช้ไฟ ไม่ได้มาตรฐาน กฟภ.
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		5	6	5		
-นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		90	98	95		
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		0	0	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	5	9	
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	
-นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	หมด.
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		0	0	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	7	0	9	
เกิน 35 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	

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

หน้า 8 / 11

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ก.	พ.ย.	ธ.ค.	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% 0 0	100% 0 0	100% 0 0	ผกศ.
3.ระยะเวลาคอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ(ราย) เกิน 15 วันทำการ(ราย)	100%	100% 57 0	100% 61 0	100% 37 0	100% 155 0	ผบก.
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ(ราย) เกิน 3 วันทำการ(ราย)	100%	86.67% 39 6	89.09% 49 6	78.57% 33 9	85.21% 121 21	ผบป. ติดต่ ผชฟ.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
		ต.ก.	พ.ย.	ธ.ก.	ไตรมาส 4	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันและไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	พบป.
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	2	2	5	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	พบป.
และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า						
- ตรวจสอบหรือคัดค่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- ตรวจสอบหรือคัดค่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ(ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	100%	86.67%	89.09%	78.57%	85.21%	พบป.
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ(ราย)		39	49	33	121	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ(ราย)		6	6	9	21	

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

หน้า 10 / 11

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guar Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ก.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้ากลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						สบป.
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ(ราย)		1232	1374	857	3463	
เกิน 1 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	
- เขตนอกเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	สบป.
ภายใน 3 วันทำการ(ราย)		190	249	281	720	
เกิน 3 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ(ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	สบป.
ภายใน 3 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	
เกิน 3 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	

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

หน้า 11/ 11

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

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%	พบป.
ภายใน 10 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	
เกิน 10 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	