

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
ของหน่วยงาน กฟอ.นครชัยศรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                             |          | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. |            |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                             |          |                |            |             |            |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |            |             |            |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                | 100%     | 100%           | 100%       |             |            |              |
| - แจ้งขอดับไฟล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                               |          | 6 ราย          | 3 ราย      |             |            |              |
| - แจ้งขอดับไฟล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                  |          | -              | -          |             |            |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                               | 100%     | 100%           | 100%       |             |            |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                  |          | 6 ราย          | 3 ราย      |             |            |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                         |          | -              | -          |             |            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
ของหน่วยงาน กฟอ.นครชัยศรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                |          | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. |            |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขต<br>เทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | 100%           | 100%       |             |            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                |          | 2 ราย          | -          |             |            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                |          | -              | -          |             |            |              |

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                    |          | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. |            |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |            |             |            |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                |          |                |            |             |            |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์                                                                                       |          |                |            |             |            |              |
| 3 เฟส                                                                                                                                              |          |                |            |             |            |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                         | 100%     | 100%           | 100%       |             |            |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | 3 ราย          | 2 ราย      |             |            |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                              |          | -              | -          |             |            |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100%       |             |            |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | 43 ราย         | 96 ราย     |             |            |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                              |          | -              | -          |             |            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
ของหน่วยงาน กฟอ.นครชัยศรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                   |          | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. |            |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า<br>30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%       |             |            |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)                                                                                                                                                                  |          |                |            |             |            |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100%       |             |            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
ของหน่วยงาน กฟอ.นครชัยศรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                                               |          | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. |            |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%       |             |            |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |            |             |            |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | 100%       |             |            |              |
| 3.3.2 การย้ายถิ่นหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                   | 100%     | 100%           | 100%       |             |            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
ของหน่วยงาน กฟอ.นครชัยศรี

ของหน่วยงาน กฟอ.นครชัยศรี

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                          |          | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. |            |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                | 100%     | 100%           | 100%       |             |            |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%       |             |            |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                         | 95%      | 100%           | 100%       |             |            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
ของหน่วยงาน กฟอ.นครชัยศรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                                      |          | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. |            |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |            |             |            |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |            |             |            |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%       |             |            |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 2,179 ราย      | 2,189 ราย  |             |            |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -          |             |            |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100%       |             |            |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 3,445 ราย      | 3,455 ราย  |             |            |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -          |             |            |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100%           | 100%       |             |            |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -          |             |            |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -          |             |            |              |

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                          |          | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. |            |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | 100%           | 100%       |             |            |              |
|                                                                                                                                          |          | -              | -          |             |            |              |
|                                                                                                                                          |          | -              | -          |             |            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
ของหน่วยงาน กฟอ.นครชัยศรี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป ( Overall Standards )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. |            |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                              | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%       |             |            |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95<br>ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%       |             |            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | 74 ราย         | 71 ราย     |             |            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | -              | -          |             |            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | 100%           | 100%       |             |            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | 2 เรื่อง       | 1 เรื่อง   |             |            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | -              | -          |             |            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
ของหน่วยงาน กฟอ.นครชัยศรี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป ( Overall Standards )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                               |                 | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. |            |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง ) | 100%            | 100%           | 100%       |             |            |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                            | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%       |             |            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
ของหน่วยงาน กฟอ.นครชัยศรี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป ( Overall Standards )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                             |                 | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. |            |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                                                                             |                 |                |            |             |            |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)            | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%       |             |            |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               | 100%            | 100%           | 100%       |             |            |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%       |             |            |              |