

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ของหน่วยงาน กฟอ.นครชัยศรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                         |          | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. |            |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                         |          |                |            |            |            |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |            |            |            |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100%       |            | 100%       |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                                |          |                |            |            |            |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                                 |          | 8 ราย          | 9 ราย      |            | 17 ราย     |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                           |          | -              | -          |            | -          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%       |            | 100%       |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                              |          | 8 ราย          | 9 ราย      |            | 17 ราย     |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                 |          | -              | -          |            | -          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ  
ของหน่วยงาน กฟอ.นครชัยศรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                |          | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. |            |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%       |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                        |          | 1 ราย          | 4 ราย      |            | 5 ราย      |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                         |          | -              | -          |            | -          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ  
ของหน่วยงาน กฟอ.นครชัยศรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย                | ผลการดำเนินงาน                                                        |                                                                       |                                                                        | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         | เดือน ก.ค.                                                            | เดือน ส.ค.                                                            | เดือน ก.ย.                                                             |            |              |
| <p>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br/>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</p> <p>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 2 วันทำการ (ราย)</p> <p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 5 วันทำการ (ราย)</p> | <p>100%</p> <p>100%</p> | <p>100%</p> <p>68 ราย</p> <p>-</p> <p>100%</p> <p>12 ราย</p> <p>-</p> | <p>100%</p> <p>87 ราย</p> <p>-</p> <p>100%</p> <p>14 ราย</p> <p>-</p> | <p>100%</p> <p>155 ราย</p> <p>-</p> <p>100%</p> <p>26 ราย</p> <p>-</p> |            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ  
ของหน่วยงาน กฟอ.นครชัยศรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                           |          | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. |            |              |
| 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%       |            | 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%       |            | 100%       |              |
|                                                                                                                                                                                                           |          | 1 ราย          | 6 ราย      |            | 7 ราย      |              |
|                                                                                                                                                                                                           |          | -              | -          |            | -          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ  
ของหน่วยงาน กฟอ.นครชัยศรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                               |          | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. |            |              |
| 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%       | 100%       | 100%       |              |
|                                                                                                                               |          | -              | 1 ราย      |            | 1 ราย      |              |
|                                                                                                                               |          | -              | -          |            | -          |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |            |            |            |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | 100%       |            | 100%       |              |
|                                                                                                                               |          | 19 ราย         | 18 ราย     |            | 37 ราย     |              |
|                                                                                                                               |          | -              | -          |            | -          |              |
| 3.3.2 การย้ายถิ่นหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                   | 100%     | 100%           | 100%       |            | 100%       |              |
|                                                                                                                               |          | 33 ราย         | 32 ราย     |            | 65 ราย     |              |
|                                                                                                                               |          | -              | -          |            | -          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ  
ของหน่วยงาน กฟอ.นครชัยศรี

ของหน่วยงาน กฟอ.นครชัยศรี

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ  
ของหน่วยงาน กฟอ.นครชัยศรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                      |          | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. |            |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |            |            |            |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |            |            |            |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%       |            | 100%       |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 833 ราย        | 643 ราย    |            | 1,476 ราย  |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -          |            | -          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100%       |            | 100%       |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 590 ราย        | 620 ราย    |            | 1,210 ราย  |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -          |            | -          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100%           | 100%       |            | 100%       |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -          |            | -          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -          |            | -          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ  
ของหน่วยงาน กฟอ.นครชัยศรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ ( Guaranteed Standards of Performance )

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ  
ของหน่วยงาน กฟอ.นครชัยศรี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. |            |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                              | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%       | 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%       | 100%       | 100%       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | 98 ราย         | 112 ราย    |            | 210 ราย    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | -              | -          |            | -          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | 100%           | 100%       |            | 100%       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | 1 ราย          | 1 ราย      |            | 2 ราย      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | -              | -          |            | -          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ  
ของหน่วยงาน กฟอ.นครชัยศรี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                               |                 | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. |            |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            | 100%           | 100%       | 100%       | 100%       |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                     |                 | 2 เรื่อง       | 2 เรื่อง   |            | 4 เรื่อง   |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง )                                       |                 | -              | -          |            | -          |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%       |            | 100%       |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที                                                  |                 | -              | -          |            | -          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                                                     |                 | -              | -          |            | -          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ  
ของหน่วยงาน กฟอ.นครชัยศรี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                  | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                              |                 | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. |            |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                              |                 |                |            |            |            |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย        | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%       |            | 100%       |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                  |                 | -              | -          |            | -          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                     |                 | 49,324 ราย     | 49,411 ราย |            | 49,411 ราย |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย          | 100%            | 100%           | 100%       |            | 100%       |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                  |                 | 7,178 ราย      | 7,192 ราย  |            | 7,192 ราย  |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                      |                 | 7,178 ราย      | 7,192 ราย  |            | 7,192 ราย  |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%       |            | 100%       |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)            |                 | 56,502 ราย     | 56,603 ราย |            | 56,603 ราย |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                       |                 | 56,502 ราย     | 56,603 ราย |            | 56,603 ราย |              |