



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ชย. ถึง กฟฉ.๓
เลขที่ ฉ. ๓ ชย.(บค.) ๒๕๖๒ วันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟจ.ชัยภูมิ

เรียน อช.ฉ.๓ (ผบธ.กบส. ฉ.๓)

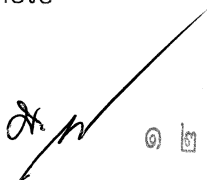
กฟจ.ชัยภูมิ ขอจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒ จำนวน ๑ ชุด มาพร้อมบันทึกนี้ด้วยแล้ว

สามารถ download รายงานในหัวข้อ รับ-ส่ง ข้อมูล กฟฉ.๓

ได้ที่ <http://intra.nem.pea.co.th>

- กฟจ.ชัยภูมิ
- แผนกบริการลูกค้า
- รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป


(นายมนตรี ผิวสุข)
ผจก.กฟจ.ชย.

๑๒ มิ.ย. ๒๕๖๒

SCAN แล้ว

วันที่ ๑๓ มิ.ย. ๒๕๖๒

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยภูมิ
 .การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยภูมิ.เขต.3.ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90 %	376	333			
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม.(ครึ่ง)		8	0			
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม.(ครึ่ง)						
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95 %					
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		3	0			
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยภูมิ เขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98 %					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		144,045	144,342			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		144,045	144,342			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100 %					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		89,799	89,930			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด(ราย)		89,420	89,930			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		194,816	195,172			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด(ราย)		194,816	195,172			

--	--	--	--	--	--	--	--

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยภูมิ เขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	

2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่ร้อยละร้อยละ 100	100%	0	2	1			
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)			0	0			
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)			0	0			
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%						
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		0	0	0			
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		0	0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยภูมิ เขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3. มาตราฐานการให้บริการที่กาไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

			ผลการดำเนินงาน	
--	--	--	----------------	--

งานโครงการ	เป้าหมาย	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	ปัญหาอุปสรรค
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อ แปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%					
		0	0			
		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยภูมิ เขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3. มาตราฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	
3.2. ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอไม่ครบถ้วน)กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ(380/230 โวลท์)						
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%					
-เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		41	13			
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		6	16			
-นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		197	150			
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		8	19			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยภูมิ เขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้งาน กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเล็กเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	0	0			
-เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ(รายเกิน 2 วันทำการ(ราย						
-นอกเขตเมือง	100%	0	0			
ภายใน 5 วันทำการ(รายเกิน 5 วันทำการ(ราย						
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีอ	100%	0	0			
ภายใน 35 วันทำการ(รายเกิน 35 วันทำการ(ราย						
ภายใน 35 วันทำการ(รายเกิน 35 วันทำการ(ราย						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยภูมิ เขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3. มาตราฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ตั้งแต่เกิน 2000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ(ราย) เกิน 55 วันทำการ(ราย)	100%					
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ หรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนข้อผู้ที่ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	24	13			
ภายใน 15 วันทำการ(ราย) เกิน 15 วันทำการ(ราย)		0	0			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า.	100%	112	47			
ภายใน 3 วันทำการ(ราย) เกิน 3 วันทำการ(ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการส่ง กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยภูมิ เขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ	100%	6	1			
- พอลูผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ(จ่าย)		0	0			
- พอลูผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ(จ่าย)						
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	0	0			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ(จ่าย)		0	0			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ(จ่าย)		0	0			
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0			
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยภูมิ เขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่ารับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ(ราย)	85%	0 0	0 0			