



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ชย. ถึง กฟฉ.๓
เลขที่ ฉ. ๓ ชย.(บค.) ๓๔๗๕ วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟจ.ชัยภูมิ

เรียน อช.ฉ.๓ (ผบธ.กบส. ฉ.๓)

กฟจ.ชัยภูมิ ขอจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ จำนวน ๑ ชุด มาพร้อมบันทึกนี้ด้วยแล้ว

สามารถ down load รายงานในหัวข้อ รับ-ส่ง ข้อมูล กฟฉ.๓

ได้ที่ <http://intra.nem.pea.co.th>

- กฟจ.ชัยภูมิ
- แผนกบริการลูกค้า
- รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายดำรงฤทธิ์ พรหมณี)

รจก.ชย.(ท.) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ชย.

SCAN แล้ว

วันที่: ๙ ก.ย. ๒๕๖๒

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

กฟภ.ชัยภูมิ ประจำเดือน สิงหาคม 2562

2. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม.(ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม.(ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90 %	% 95 -	% 157 -	%			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95 %	% - -	% - -				
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟในเขตชนบททั้งหมด(ราย) 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟในเขตเมืองทั้งหมด(ราย)	ไม่น้อยกว่า 98 % 100 %	100 % 144,835 144}835 100 % 87,129 87,129	100% 144,925 144,925 100% 90,284 90,284				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

กฟภ.ชัยภูมิ ประจำเดือน สิงหาคม 2562

2. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด(ราย)	ไม่น้อยกว่า 95 %	100 %	100%				
		201,984	231,564				
		201,984	231,564				
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100 %	%	%				
		1	12				
		-	-				
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90 %	%	%				
		-	-				
		-	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

กฟภ.ชัยภูมิ ประจำเดือน สิงหาคม 2562

3. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไปที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100 % 100 %	% - % 6 -	% - % - -				
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรม ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไปยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100 %	% 3 -	% 3 -				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

กฟภ.ชัยภูมิ ประจำเดือน สิงหาคม 2562

3. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไปที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระ เงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอใช้ไฟฟ้า)กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)							
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100 %	97.67 %	87.87%				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		42	87				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		1	12				
- นอกเขตเมือง	100 %	93.89 %	97.34				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		123	403				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		8	11				
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100 %	%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	-	-	-				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	-	-	1				
- นอกเขตเมือง	100 %	%	%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	-	-	-				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	-	-	3				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

กฟภ.ชัยภูมิ ประจำเดือน สิงหาคม 2562

3. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไปที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)	100 %	%	%				
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ							
- ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		-	-				
- เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-				
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ	100 %	%	%				
- ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		-	-				
- เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	-				
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100 %	100 %	%				
- ภายใน 30 วันทำการ (ราย)		36	-				
- เกิน 30 วันทำการ (ราย)		-	-				
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100 %	100 %	100%				
- ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		82	-				
- เกิน 20 วันทำการ (ราย)		-	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

กฟภ.ชัยภูมิ ประจำเดือน สิงหาคม 2562

3. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไปที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.			ไตรมาส 3		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100 %	%	%				
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100 %	%	%				
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ(ค่าบริการขยายเขต)ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ (ราย) - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ (ราย)	95 %	%	%				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

กฟภ.ชัยภูมิ ประจำเดือน สิงหาคม 2562

3. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไปที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอครบถ้วน) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ(ราย) เกิน 1 วันทำการ(ราย) -นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ(ราย) เกิน 3 วันทำการ(ราย)	100 % 100%	100 % 1,344 - 100% 541 -	100% 909 - 100 % 684 -				
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ(ราย) เกิน 2 วันทำการ(ราย)	100%	%	%				
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ(ราย) เกิน 10 วันทำการ(ราย)	85%	%	%				