



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ชย. ถึง กฟฉ.๓  
เลขที่ ฉ. ๓ ชย.(บค.) ๕๒๕๖ วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๒  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟจ.ชัยภูมิ

เรียน อช.ฉ.๓ (ผบธ.กบส. ฉ.๓)

กฟจ.ชัยภูมิ ขอจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน ตุลาคม 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

(นายอาคม กวางแก้ว)

รจก.(ท) ชย. ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ชย.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

กฟภ.ชัยภูมิ ประจำเดือน ตุลาคม 2562

2. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย                                          | ผลการดำเนินการ                                               |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค | หมายเหตุ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------|------|----------|--------------|----------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                   | ต.ค.                                                         | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |          |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม.(ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม.(ครึ่ง)                                                                                                                                                | ไม่น้อยกว่า 90 %                                  | %<br><br>194<br>-                                            |      |      |          |              |          |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                                                          | ไม่น้อยกว่า 95 %                                  | %<br><br>-<br>-                                              |      |      |          |              |          |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง<br><br>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟในเขตชนบททั้งหมด(ราย)<br><br>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟในเขตเมืองทั้งหมด(ราย) | ไม่น้อยกว่า 98 %<br><br><br><br><br><br><br>100 % | 100 %<br>172,971<br>172,971<br><br>100 %<br>23,512<br>23,512 |      |      |          |              |          |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

กฟภ.ชัยภูมิ ประจำเดือน ตุลาคม 2562

2. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินการ                  |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค | หมายเหตุ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------|------|------|----------|--------------|----------|
|                                                                                                                                                                                                                        |                  | ต.ค.                            | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |          |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด(ราย)                                                             | ไม่น้อยกว่า 95 % | 100 %<br><br>201,984<br>201,984 |      |      |          |              |          |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100 %            | %<br><br>2<br>-                 |      |      |          |              |          |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                           | ไม่น้อยกว่า 90 % | %<br><br>-<br>-                 |      |      |          |              |          |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

กฟภ.ชัยภูมิ ประจำเดือน ตุลาคม 2562

3. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไปที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย                                                                        | ผลการดำเนินการ |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค | หมายเหตุ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------|------|------|----------|--------------|----------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |          |
| <p>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</p> <p>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน</p> <p>การแจ้งดับไฟ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)</li> <li>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)</li> </ul> <p>การปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</li> <li>- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</li> </ul> | <p>100 %</p> <p>%</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>100 %</p> <p>%</p> <p>-</p> <p>-</p> |                |      |      |          |              |          |
| <p>3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรม ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไปยกเว้นกรณีฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)</li> <li>- แก้ปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>100 %</p> <p>%</p> <p>-</p> <p>-</p>                                         |                |      |      |          |              |          |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

กฟภ.ชัยภูมิ ประจำเดือน ตุลาคม 2562

3. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไปที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค | หมายเหตุ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|----------|
|                                                                                                                                                |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |          |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระ<br>เงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอใช้ไฟฟ้า)กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |      |          |              |          |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                            |          |                |      |      |          |              |          |
| 3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |      |      |          |              |          |
| - เขตเมือง                                                                                                                                     | 100 %    | 97.67 %        |      |      |          |              |          |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | 100            |      |      |          |              |          |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | -              |      |      |          |              |          |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                  | 100 %    | 93.89 %        |      |      |          |              |          |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | 397            |      |      |          |              |          |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | -              |      |      |          |              |          |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                     |          |                |      |      |          |              |          |
| - เขตเมือง                                                                                                                                     | 100 %    | %              |      |      |          |              |          |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         | -        | -              |      |      |          |              |          |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          | -        | -              |      |      |          |              |          |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                  | 100 %    | %              |      |      |          |              |          |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         | -        | -              |      |      |          |              |          |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          | -        | 2              |      |      |          |              |          |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

กฟภ.ชัยภูมิ ประจำเดือน ตุลาคม 2562

3. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไปที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ   |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค | หมายเหตุ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------|------|------|----------|--------------|----------|
|                                                                                                                                                                                    |          | ต.ค.             | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |          |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)<br>3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเ<br>- ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>- เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                           | 100 %    | %<br><br>4<br>-  |      |      |          |              |          |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเ<br><br>- ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>- เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                     | 100 %    | %<br><br>-<br>-  |      |      |          |              |          |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน<br>3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>- ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>- เกิน 30 วันทำการ (ราย) | 100 %    | 100 %<br>24<br>- |      |      |          |              |          |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>- ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>- เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                     | 100 %    | 100 %<br>57<br>- |      |      |          |              |          |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

กฟภ.ชัยภูมิ ประจำเดือน ตุลาคม 2562

3. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไปที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค | หมายเหตุ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|----------|
|                                                                                                                                                                                                                 |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |          |
| <p>3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ</p> <p>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</p> <p>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)</p>                                         | 100 %    | 100 %          |      |      |          |              |          |
|                                                                                                                                                                                                                 |          | 2              |      |      |          |              |          |
|                                                                                                                                                                                                                 |          | -              |      |      |          |              |          |
| <p>3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า</p> <p>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</p> <p>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)</p> | 100 %    | 100 %          |      |      |          |              |          |
|                                                                                                                                                                                                                 |          | -              |      |      |          |              |          |
|                                                                                                                                                                                                                 |          | -              |      |      |          |              |          |
| <p>3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ(ค่าบริการขยายเขต)ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</p> <p>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ (ราย)</p> <p>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ (ราย)</p>                                          | 95 %     | %              |      |      |          |              |          |
|                                                                                                                                                                                                                 |          | -              |      |      |          |              |          |
|                                                                                                                                                                                                                 |          | -              |      |      |          |              |          |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

กฟภ.ชัยภูมิ ประจำเดือน ตุลาคม 2562

3. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไปที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย                 | ผลการดำเนินการ                                                   |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค | หมายเหตุ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------|------|------|----------|--------------|----------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                          | ต.ค.                                                             | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |          |
| <p>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอครบถ้วน)</p> <p>3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน 1 วันทำการ(ราย)</p> <p>เกิน 1 วันทำการ(ราย)</p> <p>-นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน 3 วันทำการ(ราย)</p> <p>เกิน 3 วันทำการ(ราย)</p> | <p>100 %</p> <p>100%</p> | <p>100 %</p> <p>175</p> <p>-</p> <p>100%</p> <p>969</p> <p>-</p> |      |      |          |              |          |
| <p>3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</p> <p>ภายใน 2 วันทำการ(ราย)</p> <p>เกิน 2 วันทำการ(ราย)</p>                                                                                                                                                                                                                      | 100%                     | %                                                                |      |      |          |              |          |
| <p>3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>ภายใน 10 วันทำการ(ราย)</p> <p>เกิน 10 วันทำการ(ราย)</p>                                                                                                                                                          | 85%                      | %                                                                |      |      |          |              |          |