



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ชย. ถึง กฟฉ.๓
เลขที่ ฉ. ๓ ชย.(บค.) ๑๘๕๑ วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๓
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟจ.ชัยภูมิ

เรียน อช.ฉ.๓ (ผบธ.กบส. ฉ.๓)

กฟจ.ชัยภูมิ ขอจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือนธันวาคม 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

(นายอาคม กวางแก้ว)

(รจก.(ท) ชย. ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ชย.)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

กฟภ.ชัยภูมิ ประจำเดือน พฤศจิกายน 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 - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม.(ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม.(ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90 %	100 %	100 %	100%			
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 % 172,971 172,971 100 % 23,512 23,512	100 % 182,571 182,571 100% 247,13 247,13	100 % 173,376 173,376 100% 23,558 23,558			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

กฟภ.ชัยภูมิ ประจำเดือน พฤศจิกายน 2562

2. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด(ราย)	ไม่น้อยกว่า 95 %	100 %	100%	100%			
		201,984	204,356	196,937			
		201,984	204,356	196,937			
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100 %	%	%	%			
		2	2	2			
		-	-	-			
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90 %	%	%	%			
		-	-	-			
		-	-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

กฟจ.ชัยภูมิ ประจำเดือน พฤศจิกายน 2562

3. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไปที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100 % 100 %	% - - % - -	% - - % - -	% 4 - % 4 -			
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรม ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไปยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100 %	% -	% 7	% -			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

กฟภ.ชัยภูมิ ประจำเดือน พฤศจิกายน 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 เงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)							
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100 %	97.67 %	100 %	100%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		100	105	115			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-			
- นอกเขตเมือง	100 %	93.89 %	100 %	100 %			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		397	517	464			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-			
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100 %	%	%	%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	-	-	-	1			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-			
- นอกเขตเมือง	100 %	%	%	%			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	-	-	-	1			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	-	2	2	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

กฟผ.ชัยภูมิ ประจำเดือน พฤศจิกายน 2562

3. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไปที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (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)	100 %	%	%	%			
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเ							
- ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		4	4	-			
- เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-			
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเ	100 %	%	%	%			
- ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-			
- เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-			
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100 %	100 %	100 %	100 %			
- ภายใน 30 วันทำการ (ราย)		24	12	5			
- เกิน 30 วันทำการ (ราย)		-	-	-			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100 %	100 %	100 %	100%			
- ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		57	57	36			
- เกิน 20 วันทำการ (ราย)		-	-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

กฟภ.ชัยภูมิ ประจำเดือน พฤศจิกายน 2562

3. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไปที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

กฟภ.ชัยภูมิ ประจำเดือน พฤศจิกายน 2562

3. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไปที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- เขตเมือง	100 %	100 %	100 %	100%			
ภายใน 1 วันทำการ(ราย)		175	175	119			
เกิน 1 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
-นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%			
ภายใน 3 วันทำการ(ราย)		969	969	236			
เกิน 3 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	%	%	%			
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	%	%	%			
ภายใน 10 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
เกิน 10 วันทำการ(ราย)		-	-	-			