



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ชย.

ถึง กฟฉ.๓

เลขที่ ฉ.๓ ชย.(บค.) ๖๔๕

วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟจ.ชัยภูมิ

เรียน ผชก ฉ. ๓ ผบธ.กบส.ฉ.๓

กฟจ.ชัยภูมิ ขอจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๔
จำนวน ๑ ชุดมาพร้อมบันทึกนี้ด้วยแล้ว

สามารถ down load รายงานในหัวข้อ รับ-ส่ง ข้อมูล กฟฉ.๓ ได้ที่ <http://intra.nea.co.th>

- กฟจ.ชัยภูมิ
- แผนกบริการลูกค้า
- รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๖๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายอาคม กวางแก้ว)

รจก.(ท) ชย. ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ชย.

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหา	หมายเหตุ
		ม.ค.64	ก.พ.64	มี.ค.64	ไตรมาส		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากการระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90 %					-	กป.
-สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม.(ครึ่ง)		179	-	-		-	
-จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม.(ครึ่ง)		-	-	-		-	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95 %					-	กป./นค./
-สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-		-	นจ.
-แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-		-	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่สุจริต							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98 %						นจ.
-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่สุจริตทุกเดือน(ราย)		213,679	-	-		-	
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด(ราย)		213,679	-	-		-	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100 %						
-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่สุจริตทุกเดือน(ราย)		27,649	-	-		-	
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด(ราย)		27,649	-	-		-	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95 %						
-จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย)		241,328	-	-		-	นจ.
-จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด(ราย)		241,328	-	-		-	

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.64	ก.พ.64	มี.ค.64	ไตรมาส		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100 %	4	-	-		-	บต.
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90 %	-	-	-		-	บห/ บต./ กป./ บง. **ไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ ดำเนินงาน จากจาก กบพ.

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.64	ก.พ.64	มี.ค.64	ไตรมาส		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งข้อดับไฟ -แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) -แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน -ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) -ไม่ปฏิบัติตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100 %	13	-	-	-	-	กป.
3.1.2 การแก้ไขข้อปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรม ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100 %	1	-	-	-	-	กป.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.64	ก.พ.64	มี.ค.64	ไตรมาส		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระ เงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)การมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ(380/230 โวลท์)							
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							
-เขตเมือง	100 %	79	-	-		-	บด.
ภายใน 2 วันทำการ(จ่าย)		78	-	-		-	
เกิน 2 วันทำการ(จ่าย)		3	-	-		-	(ผู้ใช้ไฟยังไม่ ดำเนินการ เดินสายไฟ ภายในบ้าน)
-นอกเขตเมือง	100 %	542	-	-		-	
ภายใน 5 วันทำการ(จ่าย)		513	-	-		-	
เกิน 5 วันทำการ(จ่าย)		29	-	-		-	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส							
-เขตเมือง	100 %						บด.
ภายใน 2 วันทำการ(จ่าย)		2	-	-		-	
เกิน 2 วันทำการ(จ่าย)		-	-	-		-	
-นอกเขตเมือง	100 %						
ภายใน 5 วันทำการ(จ่าย)		1	-	-		-	
เกิน 5 วันทำการ(จ่าย)		-	-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.64	ก.พ.64	มี.ค.64	ไตรมาส		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100 %	12	-	-		-	บด./กป.
- ภายใน 35 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
- เกิน 35 วันทำการ(ราย)							
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ	100 %					-	บด./กป.
- ภายใน 55 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
- เกิน 55 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
3.3. ระยะเวลาดำเนินการที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							
3.3.1 การโอนผู้ไฟฟ้าและผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100 %	54	-	-		-	บด./บง.
- ภายใน 30 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
- เกิน 30 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
3.3.2 การจ่ายค่าน้ำใช้การประกันการใช้ไฟฟ้า	100 %	125	-	-		-	
- ภายใน 20 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
- เกิน 20 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับร่วมกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.64	ก.พ.64	มี.ค.64	ไตรมาส		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระแสพริบ	100 %	1	-	-	-	-	บต./กบ./บง.
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ(จ่าย)		-	-	-	-	-	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ(จ่าย)		-	-	-	-	-	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100 %	-	-	-	-	-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ(จ่าย)		-	-	-	-	-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ(จ่าย)		-	-	-	-	-	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ(ค่าบริการขยายเขต)ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ95	95 %	-	-	-	-	-	*กรณี กฟผ. ไม่สามารถขยายเขตได้ฯ ทุกกรณี
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		-	-	-	-	-	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-	-	-	-	-	
3.4 ระยะเวลากลับคืนเงินค่าบริการ(กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับคืน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก							
- เขตเมือง	100 %	80	-	-	-	-	บง.
ภายใน 1 วันทำการ(จ่าย)		-	-	-	-	-	
เกิน 1 วันทำการ(จ่าย)		-	-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100 %	233	-	-	-	-	
ภายใน 3 วันทำการ(จ่าย)		-	-	-	-	-	
เกิน 3 วันทำการ(จ่าย)		-	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.64	ก.พ.64	มี.ค.64	ไตรมาส		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100 %	-	-	-		-	บง./บด.
- ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
- เกิน 2 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85 %	-	-	-		-	บง.
- ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-		-	
- เกิน 10 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	