



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ชย.

ถึง กฟฉ.๓

เลขที่ ฉ.๓ ชย.(บค.) ๓๑๔

วันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟจ.ชัยภูมิ

เรียน ผชก ฉ. ๓ (กบส.ผบธ.)

กฟจ.ชัยภูมิ ขอจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๗
จำนวน ๑ ชุดมาพร้อมบันทึกนี้ด้วยแล้ว

สามารถ down load รายงานในหัวข้อ รับ-ส่ง ข้อมูล กฟฉ.๓ ได้ที่ <http://intranet3.pea.co.th>

- กฟจ.ชัยภูมิ
- แผนกบริการลูกค้า
- รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๖๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายประเวทย์ บุญศรีแก้ว)
นบท.10 ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ชย.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ข้อต่อ-สาย)

[illegible]

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าจุดจ่ายไฟฟ้า (จุดขาย-จ่าย)

[illegible]

จังหวัดชัยภูมิและภาคในพื้นภาค

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่อุตสาหกรรมไฟฟ้า (อุตสาหกรรม-ภายใน)

[illegible]

1.1 มาตราฐานของค่านิยมทางคุณความดีเพื่อก้าว (คุณค่าของ-ภายใน)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ကျ

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.67	ก.พ.67	มี.ค. 67	ไตรมาส		
2.1. สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากจะพบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90 %	362	-	-		-	ป.บ./ก.ป.
-สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม.(ครึ่ง)		-	-	-		-	
-จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม.(ครึ่ง)		-	-	-		-	
2.2. สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95 %	-	-	-		-	ป.ค.
-สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-		-	
-แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-		-	
2.3. การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ผู้ใช้จริง							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98 %						ป.จ.
-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ผู้ใช้จริงทุกเดือน(ราย)		220,170	-	-		-	
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด(ราย)		220,170	-	-		-	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100 %						
-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ผู้ใช้จริงทุกเดือน(ราย)		28,608	-	-		-	
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด(ราย)		28,608	-	-		-	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95 %						ป.จ.
-จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย)		248,778	-	-		-	
-จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด(ราย)		248,778	-	-		-	

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.67	ก.พ.67	มี.ค. 67	ไตรมาส		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100 %	4	-	-	-	-	บค./บต.
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)							
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วัน ทำ การ (เรื่อง)		-	-	-		-	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90 %	-	-	-		-	บค./บพ./ กส./บต./ กป./บง. **ไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ ดำเนินงาน ต่างๆจาก กบพ.
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		-	-	-		-	
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		-	-	-		-	

จังหวัดชัยภูมิและกาฬสินธุ์ในสังกัด

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.67	ก.พ.67	มี.ค. 67	ไตรมาส		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100 %	6	-	-		-	ป.บ./ก.ป.
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100 %	-	-	-		-	ป.บ./ก.ป.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.67	ก.พ.67	มี.ค. 67	ไตรมาส		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระ เงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)การมีระบบจ่ายพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ(380/230 โวลท์)							
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							
-เขตเมือง	100 %	122	-	-		-	บค./บต./มต.
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		116	-	-		-	
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		6	-	-		-	
-นอกเขตเมือง	100 %	497	-	-		-	
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		493	-	-		-	
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		4	-	-		-	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส							
-เขตเมือง	100 %						บค./บต./มต.
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		1	-	-		-	
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
-นอกเขตเมือง	100 %						
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		1	-	-		-	
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟน.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟน. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.67	ก.พ.67	มี.ค. 67	ไตรมาส		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/3.เควี)							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100 %	-	-	-	-	-	บด./กส./ บด./กป.
- ภายใน 35 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	
- เกิน 35 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ	100 %	1	-	-	-	-	บด./กส./ บด./กป.
- ภายใน 55 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	
- เกิน 55 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	
3.3 ระยะเวลาดำเนินการที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการไฟฟ้า	100 %	78	-	-	-	-	บด./บด./บง.
- ภายใน 30 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	
- เกิน 30 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการไฟฟ้า	100 %	176	-	-	-	-	
- ภายใน 20 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	
- เกิน 20 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับระดับกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.67	ก.พ.67	มี.ค. 67	ไตรมาส		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ	100 %	3	-	-	-	-	บค./ปบ./บต./กบ.
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ(ราย)							
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ(ราย)							
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100 %	-	-	-	-	-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ(ราย)							
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ(ราย)							
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ(ค่าบริการขยายเขต)ดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ95	95 %	-	-	-	-	-	*กรณี กฟภ.ไม่ สามารถขยาย เขตได้ๆ ทุกกรณี
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ							
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ							
3.4 ระยะเวลาค่าไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก							
-เขตเมือง	100 %	891	-	-	-	-	บง.
ภายใน 1 วันทำการ(ราย)							
เกิน 1 วันทำการ(ราย)							
-นอกเขตเมือง	100 %	882	-	-	-	-	
ภายใน 3 วันทำการ(ราย)							
เกิน 3 วันทำการ(ราย)							

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.67	ก.พ.67	มี.ค. 67	ไตรมาส		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100 %	-	-	-		-	บค./บง./บค.
- ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
- เกิน 2 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
3.5 การจ่ายสินค้าอุปโภคบริโภคหรือสินค้าตามที่ได้รับประกันระยะเวลาที่กำหนด	85 %	-	-	-		-	บง.
- ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-		-	
- เกิน 10 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	