



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ชย.

ถึง กฟฉ.๓

เลขที่ ฉ.๓ ชย.(บค.) ๕๓๘

วันที่ ๑๓ มี.ค. ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟจ.ชัยภูมิ

เรียน ผชก.ฉ. ๓ (กบล.ผบธ.)

กฟจ.ชัยภูมิ ขอจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน กุมภาพันธ์ 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

(นายวิรัตน์ ครองกิจศิริ)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ชย.

จึงหวัดช้อยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดทศอ-บาย)

[illegible]

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดทศอ-บาย)

[illegible]

จังหวัดชัยภูมิและกาฬสินธุ์

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จำหน่ายไฟฟ้า (จุดทศนิยม-๒๔๕)

[illegible]

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดโหลด-ชวย)

[illegible]

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.67	ก.พ.67	มี.ค. 67	ไตรมาส		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน -สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) -จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90 %	362	317	-	-	-	ป.บ./ก.ป.
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) -สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) -แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95 %	-	-	-	-	-	ป.ค.
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย -อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย) -จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด(ราย) 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย -อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย) -จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด(ราย)	ไม่น้อยกว่า 98 % 100 %	220,170 220,170 - 28,608	219,940 219,940 - 28,572	- - - -	- - - -	- - - -	ป.ง.
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 -จัดส่งใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย) -จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด(ราย)	ไม่น้อยกว่า 95 %	248,778 248,778	248,512 248,512	- -	- -	- -	ป.ง.

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	5	-		-	บ.ค./บ.ต.
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-		-	
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วัน ทำ การ (เรื่อง)							
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90 %	-	-	-		-	บ.ค./บ.ท/ ก.ส./บ.ต./ ก.ป./บ.ง. *ไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ ดำเนินงาน ต่างๆจาก ก.ป.ท.
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		-	-	-		-	
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		-	-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับผู้รับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.67	ก.พ.67	มี.ค. 67	ไตรมาส		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระ เงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ(380/230 โวลท์)							
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							
-เขตเมือง	100 %	122	75	-		-	บ.ค./บ.ค./บ.ค.
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		116	70	-		-	
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		6	5	-		-	
-นอกเขตเมือง	100 %	497	489	-		-	
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		493	487	-		-	
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		4	2	-		-	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส							
-เขตเมือง	100 %	1	2	-		-	บ.ค./บ.ค./บ.ค.
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
-นอกเขตเมือง	100 %	1	1	-		-	
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.67	ก.พ.67	มี.ค. 67	ไตรมาส		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ	100 %	-	7	-		-	บด./กส./ บด./กป.
- ภายใน 35 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
- เกิน 35 วันทำการ(ราย)							
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ	100 %	1	-	-		-	บด./กส./ บด./กป.
- ภายใน 55 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
- เกิน 55 วันทำการ(ราย)							
3.3 ระยะเวลาคงทนของตู้ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือห้องหรือเรียน							
3.3.1 การโอนตู้ผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการไฟฟ้า	100 %	78	45	-		-	บด./บด./บง.
- ภายใน 30 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
- เกิน 30 วันทำการ(ราย)							
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการไฟฟ้า	100 %	176	121	-		-	
- ภายใน 20 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
- เกิน 20 วันทำการ(ราย)							

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าระดับพื้นที่กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.67	ก.พ.67	มี.ค. 67	ไตรมาส		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระแสฟลักซ์	100 %	3	-	-	-	-	บ.ค./บ.บ./ บ.ค./ก.บ.
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100 %	-	2	-	-	-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ(ค่าบริการขยายเขต)ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ95	95 %	-	-	-	-	-	*กรณี กฟผ. ไม่สามารถขยายเขตได้ๆ ทุกกรณี
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		-	-	-	-	-	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-	-	-	-	-	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก							
-เขตเมือง	100 %	891	396	-	-	-	บ.ง.
ภายใน 1 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	
เกิน 1 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	
-นอกเขตเมือง	100 %	882	118	-	-	-	
ภายใน 3 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	
เกิน 3 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.67	ก.พ.67	มี.ค. 67	ไตรมาส		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่							
- ภายใน 2 วันทำการ(ราย)	100 %	-	-	-		-	บด./บง./บด.
- เกิน 2 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินผิดตามระเบียบประกันระยะเวลาที่กำหนด	85 %	-	-	-		-	บง.
- ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-		-	
- เกิน 10 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	