



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ชุมพร
เลขที่ ต.๑-ชพ.(บค.) ๑๑๕๔/๒๕๖๑
เรื่อง ขอส่งผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

ถึง กบล.(ต.๑)
วันที่ - ๙ ก.ค. ๒๕๖๑

เรียน อก.บส.(ต.๑)

กฟจ.ชุมพร ขอรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑ พร้อมนี้ได้แนบเอกสารมาด้วยแล้ว จำนวน ๑๑ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป


(นายเกียรติศักดิ์ มากหนู)
ผจก.ชพ.

แผนกบริการลูกค้า
๑๔๔๖๗

SCAN แล้ว

10 ก.ค. 2561

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน มิถุนายน

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐...%	%	%	%	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	%	%	%	%	
		๒๙๙	๓๑๑	๓๓๘	๙๔๘	
		๔	๔	๓	๑๑	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน มิถุนายน

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐...%	๙๙.๘๙...%	๑๐๐...%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๒๙,๙๙๗	๒๘,๘๗๘	๓๐,๐๑๔	๘๘,๘๘๙	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๒๙,๙๙๗	๒๘,๘๗๘	๓๐,๐๑๔	๘๘,๘๘๙	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๒๐,๔๑๔	๒๑,๒๑๔	๒๓,๒๕๕	๖๔,๘๘๓	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๒๐,๔๑๔	๒๑,๒๑๔	๒๓,๒๕๕	๖๔,๘๘๓	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๕๐,๔๑๑	๕๐,๐๙๒	๕๓,๒๖๙	๑๕๓,๗๗๒	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๕๐,๔๑๑	๕๐,๐๙๒	๕๓,๒๖๙	๑๕๓,๗๗๒	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน มิถุนายน

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	๑๐๐%	๑๐๐...%	%	%	%	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน มิถุนายน

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๘	๖	๕	๑๙	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)						
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๘	๖	๕	๑๙	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน มิถุนายน

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	%	
		๕	๓	๒	๑๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน มิถุนายน

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับถ่าน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์) ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
	๑๐๐%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	%	
		๔๒	๓๘	๔๓	๑๒๓	
		๒			๒	
	๑๐๐%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	%	
		๖๒	๖๕	๓๐	๑๕๗	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน มิถุนายน

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๑	๒	๐	๓	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	%	%	%	%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน มิถุนายน

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	%	%	%	%	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	%	%	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน มิถุนายน

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	%	
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ	๙๕%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน มิถุนายน

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๕๘๗	๖๒๑	๔๑๐	๑,๖๑๘	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐...%	%	%	%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๔๒๒	๕๒๒	๓๙๘	๑,๓๔๒	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)						
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	%	%	%	%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๑	๑	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน มิถุนายน

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๘๕%	%	%	%	%	
		๑๐	๑๖	๑๘	๔๔	