



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ชย.

ถึง กฟฉ.๓

เลขที่ ฉ.๓ ชย.(บค.)

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟจ.ชัยภูมิ

เรียน ผชก ฉ. ๓ ผบธ.กบส.ฉ.๓

กฟจ.ชัยภูมิ ขอจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน กันยายน 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

รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน		หมายเหตุ
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน	
						กป.
		ไม่มี				

รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2. แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานี ไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือหม้อ แปลง,ระยะห่างจากสถานีฯ(กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดันที่ คำนวณได้ด้าน แรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย		หมายเหตุ
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลงด้าน แรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน	
											กป.
			ไม่มี								

รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือหม้อ แปลง,ระยะห่างจากสถานีฯ(กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อ แปลง	ค่าแรงดันที่ คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย		หมายเหตุ
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลงด้าน แรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน	
											กป.
			ไม่มี								

รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ. 1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่,หมายเลขหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.))	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ ทั้ง 3 เฟส(โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน		หมายเหตุ
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน	
							กป.
		ไม่มี					

รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ. 1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่,หมายเลขหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.))	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส(โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		หมายเหตุ
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน	
							กป.
		ไม่มี					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.64	ส.ค.64	ก.ย.64	ไตรมาส		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน -สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม.(ครั้ง) -จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม.(ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90 %	559 1	481 1	497 1		- -	กป.
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) -สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) -แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95 %	- -	- -	- -		- -	กป./บต./บง.
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย -อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย) -จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด(ราย) 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย -อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย) -จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด(ราย)	ไม่น้อยกว่า 98 % 100 %	212,648 212,648 27,548 27,548	213,021 213,021 29,907 29,907	210,276 210,276 26,760 26,760		- - - -	บง.
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 -จัดส่งใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย) -จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด(ราย)	ไม่น้อยกว่า 95 %	240,196 240,196	242,928 242,928	237,036 237,036		- - -	บง.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.64	ส.ค.64	ก.ย.64	ไตรมาส		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วัน ทำ การ (เรื่อง)	100 %	6	19	7		- - -	บต.
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90 %	- -	- -	- -		- -	บห/ บต./ กป./ บง. **ไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ ดำเนินงาน จากจาก กบพ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.64	ส.ค.64	ก.ย.64	ไตรมาส		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100 % 100 %	14 - 14 -	12 - 12 -	15 - 12 -		- - - -	กป.
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไปยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย)	100 %	14 -	- -	- -		- -	กป.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.64	ส.ค.64	ก.ย.64	ไตรมาส		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ(380/230 โวลท์) 3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส -เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ(ราย) เกิน 2 วันทำการ(ราย) -นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ(ราย) เกิน 5 วันทำการ(ราย)	100 % 100 %	81 73 3 448 437 11	106 103 3 470 448 22	43 41 2 331 316 15		- - - - - -	บต. (ผู้ใช้ไฟยังไม่ดำเนินการเดินสายไฟภายในบ้าน)
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส -เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ(ราย) เกิน 2 วันทำการ(ราย) -นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ(ราย) เกิน 5 วันทำการ(ราย)	100 % 100 %	- - 1 -	- - 4 -	- - 6 -		- - - -	บต.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.64	ส.ค.64	ก.ย.64	ไตรมาส		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ - ภายใน 35 วันทำการ(ราย) - เกิน 35 วันทำการ(ราย)	100 %	6 -	4 -	11 -		- -	บต./กป.
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ - ภายใน 55 วันทำการ(ราย) - เกิน 55 วันทำการ(ราย)	100 %	- -	- -	- -		- -	บต./กป.
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - ภายใน 30 วันทำการ(ราย) - เกิน 30 วันทำการ(ราย) 3.3. 2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า. - ภายใน 20 วันทำการ(ราย) - เกิน 20 วันทำการ(ราย)	100 % 100 %	67 - 101 -	47 - 98 -	42 - 99 -		- - - -	บต./บง.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.64	ส.ค.64	ก.ย.64	ไตรมาส		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ(ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ(ราย)	100 %	2	14	6		-	บต./กป./บง.
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ(ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ(ราย)	100 %	1	1	3		-	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ(ค่าบริการขยายเขต)ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ95 - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95 %	-	-	-		-	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก -เขตเมือง - ภายใน 1 วันทำการ(ราย) - เกิน 1 วันทำการ(ราย) -นอกเขตเมือง - ภายใน 3 วันทำการ(ราย) - เกิน 3 วันทำการ(ราย)	100 % 100 %	- - - - -	- - - - -	- - - - -		- - - - -	บง.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.64	ส.ค.64	ก.ย.64	ไตรมาส		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ - ภายใน 2 วันทำการ(ราย) - เกิน 2 วันทำการ(ราย)	100 %	- -	- -	- -		- -	บง./บต.
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด - ภายใน 10 วันทำการ (ราย) -เกิน 10 วันทำการ(ราย)	85 %	- -	- -	- -		- -	บง.

