



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ชย.

ถึง กฟฉ.๓

เลขที่ ฉ.๓ ชย.(บค.)

วันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟจ.ชัยภูมิ

เรียน ผชก ฉ. ๓ ผบธ.กบส.ฉ.๓

กฟจ.ชัยภูมิ ขอจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๕
จำนวน ๑ ชุดมาพร้อมบันทึกนี้ด้วยแล้ว

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

- กฟจ.ชัยภูมิ
- แผนกบริการลูกค้า
- รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

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

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2. แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ(กม.))	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดันที่ คำนวณได้ด้าน แรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน		หมายเหตุ
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลงด้าน แรงต่ำ(โวลท์)			ณ จุดในระบบจำหน่าย ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน	
									31.3-34.7 เควี	-	กบ.
			ไม่มี								

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ. 1.2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขหรือมีเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.))	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ ทั้ง 3 เฟส(โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน		หมายเหตุ
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน	
							กป.
		ไม่มี					

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.65	ก.พ.65	มี.ค.65	ไตรมาส		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากการระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน -สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม.(ครั้ง) -จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม.(ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90 %	288	303	455		-	กป.
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) -สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) -แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95 %	-	-	2		-	กป./บต./บง.
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบท่อนหน่วยทุกเดือน ทุกราย -อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย) -จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด(ราย) 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย -อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย) -จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด(ราย)	ไม่น้อยกว่า 98 % 100 %	216,229 216,229 27,356 27,356	216,086 216,086 28,245 28,245	216,245 216,245 28,260 28,260		- - - - -	บง.
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 -จัดส่งใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย) -จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด(ราย)	ไม่น้อยกว่า 95 %	242,558 242,558	244,331 244,331	244,505 244,505		- - -	บง.

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.65	ก.พ.65	มี.ค.65		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจาได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100 %	5	16	10	-	บต.
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90 %	-	-	-	-	บพ/ บต./ กป./ บง. **ไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ ดำเนินงาน ได้จาก กบพ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.65	ก.พ.65	มี.ค.65	ไตรมาส		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)การมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 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 %	77 74 3 576 568 8	65 51 14 432 412 20	87 75 12 537 510 27		- - - - -	(ผู้ใช้ไฟฟ้ายังไม่ดำเนินการเดินสายไฟภายในบ้าน)
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 - 1 -	- - 3 -		- - - -	บด.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.65	ก.พ.65	มี.ค.65	ไตรมาส		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ - ภายใน 35 วันทำการ(ราย) - เกิน 35 วันทำการ(ราย)	100 %	14 -	6 -	5 -		- -	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 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - ภายใน 30 วันทำการ(ราย) - เกิน 30 วันทำการ(ราย) 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า. - ภายใน 20 วันทำการ(ราย) - เกิน 20 วันทำการ(ราย)	100 % 100 %	70 - 103 -	68 - 74 -	81 78		- - - -	บต./บง.

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.65	ก.พ.65	มี.ค.65	ไตรมาส		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระแสพริบ	100 %	1	-	5		-	บด./กป./บง.
- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ(จ่าย)							
- พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ(จ่าย)		-	-	-		-	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100 %	2	3	2		-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ(จ่าย)							
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ(จ่าย)		-	-	-		-	*กรณี กฟภ.ไม่สามารถขยายเขตได้ฯ ทุกกรณี
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ(ค่าบริการขยายเขต)ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ95	95 %	-	-	-		-	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		-	-	-		-	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-	-	-		-	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)	100 %	-	380	-		-	บง.
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก		-	-	-		-	
-เขตเมือง							
ภายใน 1 วันทำการ(จ่าย)							
เกิน 1 วันทำการ(จ่าย)		-	-	-		-	
-นอกเขตเมือง							
ภายใน 3 วันทำการ(จ่าย)		24	111	25		-	
เกิน 3 วันทำการ(จ่าย)		-	-	-		-	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.65	ก.พ.65	มี.ค.65	ไตรมาส		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ - ภายใน 2 วันทำการ(ราย) - เกิน 2 วันทำการ(ราย)	100 %	-	-	-		- -	บง./บด.
3.5 การชำระเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเสียหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด - ภายใน 10 วันทำการ (ราย) - เกิน 10 วันทำการ(ราย)	85 %	-	-	-		- -	บง.