



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ชย.

ถึง กฟฉ.๓

เลขที่ ฉ.๓ ชย.(บค.) ๓๑๑๗

วันที่ ๑๐ ต.ค. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟจ.ชัยภูมิ

เรียน ผชก ฉ. ๓ ผบธ.กบส.ฉ.๓

กฟจ.ชัยภูมิ ขอจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๕

จำนวน ๑ ชุดมาพร้อมบันทึกนี้ด้วยแล้ว

สามารถ download รายงานในหัวข้อ รับ-ส่ง ข้อมูล กฟฉ.๓ ได้ที่ <http://intrane3.pea.co.th>

- กฟจ.ชัยภูมิ
- แผนกบริการลูกค้า
- รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป


(นายวิรัตน์ ครองกิจศิริ)
รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผชก.กฟจ.ชย.

SCAN แล้ว
วันที่ ๑๐ ต.ค. ๒๕๖๕

รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานการ ของ กฟภ.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ขอ-จ่าย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เคว

ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เคลวี)	ผลการวัดแรงดัน		หมายเหตุ
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เคลวี	ไม่ได้มาตรฐาน	
						กป.
		ไม่มี				

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดทศอ-บาย)

1.1.2. แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

จึงหวัดชยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดเชื่อมต่อ-สาย)

[illegible]

รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณวุฒิการ ของ กพป.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่อุตสาหกรรมไฟฟ้า (อุตสาหกรรม-ไทย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

[illegible]

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ขอ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

-5-

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหา	หมายเหตุ
		ก.ค.65	ส.ค.65	ก.ย.65	ไตรมาส		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากกระแสไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90 %	522 1	560 2	397 -		- -	กป.
-สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม.(ครึ่ง) -จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม.(ครึ่ง)							กป./บค./ บจ.
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95 %	1 -	2 -	- -		- -	บจ.
-สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) -แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)							
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า 98 %						บจ.
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมบ.ทอ.อ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย		210,898	217,742	217,998		-	
-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย)		210,898	217,742	217,998		-	
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมบ.ทอ.ทั้งหมด(ราย)	100 %					-	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย		28,395	28,439	28,724		-	
-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย)		28,395	28,439	28,724		-	
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด(ราย)							
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95 %					-	บจ.
-จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย)		239,293	246,181	246,722		-	
-จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด(ราย)		239,293	246,181	246,722		-	

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.65	ส.ค.65	ก.ย.65	ไตรมาส		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100 %	13	13	14		-	บต.
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-		-	
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)							
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90 %	-	-	-		-	บพ/ บต./ กป./ บง. **ไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กอป. ใช้ผลการ ดำเนินงาน จากจาก กบพ.
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		-	-	-		-	
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที							

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าจะประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.65	ส.ค.65	ก.ย.65	ไตรมาส		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100 %	11	8	4	-	-	กป.
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรม ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)	100 %	-	-	-	-	-	กป.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่ตรงกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.65	ส.ค.65	ก.ย.65	ไตรมาส		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระ เงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) การให้บริการเจ้าหน้าที่พร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลท์)							
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							
-เขตเมือง	100 %	80	85	54		-	(ผู้ใช้ไฟฟ้ายังไม่ ดำเนินการ เดินสายไฟ ภายในบ้าน)
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		60	54	40		-	
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		20	31	14		-	
-นอกเขตเมือง	100 %	380	470	386		-	
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		366	391	342		-	
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		14	79	44		-	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส							
-เขตเมือง	100 %						
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		1	3	2		-	
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
-นอกเขตเมือง	100 %						
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		4	5	-		-	
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.65	ส.ค.65	ก.ย.65	ไตรมาส		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100 %	5	8	8	-	-	บต./กป.
- ภายใน 35 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
- เกิน 35 วันทำการ(ราย)							
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ	100 %						
- ภายใน 55 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	บต./กป.
- เกิน 55 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองเหตุผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100 %						
- ภายใน 30 วันทำการ(ราย)		53	99	74	-	-	บต./บง.
- เกิน 30 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100 %						
- ภายใน 20 วันทำการ(ราย)		72	117	135	-	-	
- เกิน 20 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

3. มาตราฐานการให้บริการการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.65	ส.ค.65	ก.ย.65	ไตรมาส		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ	100 %	7	2	1		-	บต./บ.บง.
- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ(จ่าย)		-	-	-		-	
- พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ(จ่าย)		-	-	-		-	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100 %	-	1	-		-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ(จ่าย)		-	-	-		-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ(จ่าย)		-	-	-		-	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ(ค่าบริการขยายเขต)ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ95	95 %	-	-	-		-	*กรณี กฟภ. ไม่สามารถขยายเขตได้ฯ ทุกกรณี
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		-	-	-		-	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-	-	-		-	
3.4 ระยะเวลาลงจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก							
-เขตเมือง	100 %	754	800	299		-	113.
ภายใน 1 วันทำการ(จ่าย)		-	-	-		-	
เกิน 1 วันทำการ(จ่าย)		-	-	-		-	
-นอกเขตเมือง	100 %						
ภายใน 3 วันทำการ(จ่าย)		9	180	-		-	
เกิน 3 วันทำการ(จ่าย)		-	-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.65	ส.ค.65	ก.ย.65	ไตรมาส		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ - ภายใน 2 วันทำการ(ราย) - เกิน 2 วันทำการ(ราย)	100 %	-	-	-	-	-	บง./บค.
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด - ภายใน 10 วันทำการ (ราย) - เกิน 10 วันทำการ(ราย)	85 %	-	-	-	-	-	บง.