



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ชย.

ถึง กฟฉ.๓

เลขที่ ฉ.๓ ชย.(บค.) ๑๐๕๕

วันที่

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟจ.ชัยภูมิ

เรียน ผชก ฉ. ๓ ผบธ.กบส.ฉ.๓

กฟจ.ชัยภูมิ ขอจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖
จำนวน ๑ ชุดมาพร้อมบันทึกนี้ด้วยแล้ว

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

- กฟจ.ชัยภูมิ
- แผนกบริการลูกค้า
- รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๖๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายวิรัตน์ ครองกิจสร)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ชย.

รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณวุฒิการ ของ กฟผ.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดทศอ-บาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เคลวี

[illegible]

๑.๑ การกระจายไฟฟ้าในระบบแรงดัน ๑.๑

[illegible]

รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือหม้อแปลง,ระยะห่างจากสถานี(กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่งหม้อแปลง	ค่าแรงดันที่คำนวณได้ (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย		หมายเหตุ
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลงด้านแรงดัน (โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน	
											กป.
			ไม่มี								

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดทศนิยม-สาม)

[illegible]

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค. 66	ไตรมาส			
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากการระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ดับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน -สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม.(ครึ่ง) -จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90 %	376 1	339 1	411 1	1126 3	- -	- -	กป.
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) -สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) -แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95 %	- -	- -	- -		- -	- -	กป./บต./บจ.
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ถูกต้อง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอำเภอหนองทุกเดือน ทุกราย -อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน(ราย) -จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด(ราย) 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอำเภอหนองทุกเดือน ทุกราย -อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน(ราย) -จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด(ราย)	ไม่น้อยกว่า 98 % 100 %	218,802 218,802	219,100 219,100	219,387 219,387	657,289 657,289	- -	- -	บจ.
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 -จัดส่งใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย) -จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด(ราย)	ไม่น้อยกว่า 95 %	247,317 247,317	247,641 247,641	247,943 247,943	742,901 742,901	- -	- -	บจ.

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค. 66	ไตรมาส		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วัน ทำ การ (เรื่อง)	100 %	6	9	12	27	-	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 ต่างๆจาก กปท.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค. 66	ไตรมาส		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100 %	12	24	16	52	-	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. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค. 66	ไตรมาส		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระ เงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับเงิน)กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ(380/230 โวลท์)							
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							
-เขตเมือง	100 %	64	85	103	252	-	(ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ ดำเนินการ เดินสายไฟ
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		55	82	78	215	-	
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		9	3	25	37	-	
-นอกเขตเมือง	100 %	463	386	612	1,461		ภายในน้ำ
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		455	382	579	1,416	-	
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		8	4	33	45	-	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส							
-เขตเมือง	100 %						ปต.
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		-	1	1	2	-	
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	
-นอกเขตเมือง	100 %						
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		2	1	2	5	-	
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค. 66	ไตรมาส		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควี.เอ	100 %	6	16	8	30	-	บต./กป.
- ภายใน 35 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
- เกิน 35 วันทำการ(ราย)							
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควี.เอ แต่ไม่เกิน 2000 เควี.เอ	100 %						บต./กป.
- ภายใน 55 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
- เกิน 55 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
3.3 ระยะเวลาตอบสนทนจากผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือข้อเรียน							
3.3.1 การโอนเชื้อเพลิงไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลงหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100 %	73	77	230	380	-	บต./กป.
- ภายใน 30 วันทำการ(ราย)		-	-			-	
- เกิน 30 วันทำการ(ราย)		-	-			-	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า.	100 %	185	135	131	451	-	
- ภายใน 20 วันทำการ(ราย)		-	-			-	
- เกิน 20 วันทำการ(ราย)		-	-			-	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค. 66	ไตรมาส		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ	100 %	5	-	2	7	-	บด./กป./นง.
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100 %	4	3	4	11	-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	*กรณี กฟภ.ไม่
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	สามารถขยาย
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ(ค่าบริการขยายเขต)ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ95	95 %	-	-	-	-	-	เขตได้ฯ ทุกกรณี
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		-	-	-	-	-	
3.3.6 ระยะเวลาจ่ายคืนเงินกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก							
- เขตเมือง	100 %	760	820	704	2,284	-	บ.น.
ภายใน 1 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	
เกิน 1 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100 %	172	279	175	626	-	
ภายใน 3 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	
เกิน 3 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประเมินจากผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.66	ก.พ.66	มี.ค. 66	ไตรมาส		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100 %	-	-	-		-	บง./บด.
- ภายใน 2 วันทำการ(จ่าย)		-	-	-		-	
- เกิน 2 วันทำการ(จ่าย)		-	-	-		-	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับจ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามเงื่อนไขที่กำหนด	85 %	-	-	-		-	บง.
- ภายใน 10 วันทำการ (จ่าย)		-	-	-		-	
- เกิน 10 วันทำการ(จ่าย)		-	-	-		-	