



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ชย.

ถึง กฟฉ.๓

เลขที่ ฉ.๓ ชย.(บค.) ๑๒๐๓

วันที่ ๑๕ มิ.ย. ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟจ.ชัยภูมิ

เรียน ผชก ฉ. ๓ ผบธ.กบส.ฉ.๓

กฟจ.ชัยภูมิ ขอจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖
จำนวน ๑ ชุดมาพร้อมบันทึกนี้ด้วยแล้ว

สามารถ down load รายงานในหัวข้อ รับ-ส่ง ข้อมูล กฟฉ.๓ ได้ที่ <http://intranet3.pea.co.th>

- กฟจ.ชัยภูมิ
- แผนกบริการลูกค้า
- รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๖๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายอุดม คำจริง)
ผจก.กฟจ.ชย.

รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

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.
		๒๕๖๕				
		ไม่พบ				

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดทศอ-บาย)

[illegible]

จัดหน่วยจัดวิชาและภาระงานในผู้บกพร่อง

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดกึ่งกลาง)

[illegible]

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

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

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. 1.2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขมิเตอร์, 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
		เม.ย.66	พ.ค.66	มิ.ย. 66	ไตรมาส		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน -สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน 4 ชม.(ครึ่ง) -จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม.(ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90 %	556	625	-		-	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 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย -อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย) -จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด(ราย) 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย -อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย) -จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด(ราย)	ไม่น้อยกว่า 98 % 100 %	219,779 219,779 - - 28,618	220,253 220,253 - - 28,683	- - - - -		- - - - -	บจ.
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 -จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย) -จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด(ราย)	ไม่น้อยกว่า 95 %	248,397 248,397	248,936 248,936	- -		- -	บจ.

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		เม.ย. 66	พ.ค. 66	มิ.ย. 66	ไตรมาส		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากรับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100 %	12	15	-		-	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 กวป. ใช้ผลการ ดำเนินงาน จากจาก กบพ.
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		-	-	-		-	
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		-	-	-		-	

3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้าร่วมกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		เม.ย. 66	พ.ค. 66	มิ.ย. 66	ไตรมาส		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100 %	2	14	-	-	-	นป.
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรม ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100 %	-	-	-	-	-	นป.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับประชาชนผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		เม.ย. 66	พ.ค. 66	มิ.ย. 66	ไตรมาส		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระ เงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลท์)							
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							
-เขตเมือง	100 %	42	97	-		-	(ผู้รับไฟฟ้ายังไม่ ดำเนินการ เดินสายไฟ ภายในบ้าน)
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		26	76	-		-	
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		16	21	-		-	
-นอกเขตเมือง	100 %	362	519	-		-	
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		356	453	-		-	
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		6	66	-		-	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส							
-เขตเมือง	100 %						
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		1	-	-		-	
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
-นอกเขตเมือง	100 %						
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		1	2	-		-	
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

3. มาตราฐานการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		เม.ย. 66	พ.ค. 66	มิ.ย. 66	ไตรมาส		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ.	100 %	9	8	-		-	บต./กป.
- ภายใน 35 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
- เกิน 35 วันทำการ(ราย)							
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ	100 %						
- ภายใน 55 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	บต./กป.
- เกิน 55 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
3.3 ระยะเวลาคงทนของที่ใช้ไฟฟ้าหรือขอหรือร้องเรียน							
3.3.1 การโอนหรือผู้ใช้ไฟฟ้าและการขอเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100 %						
- ภายใน 30 วันทำการ(ราย)		192	130	-		-	บต./บง.
- เกิน 30 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า.	100 %						
- ภายใน 20 วันทำการ(ราย)		152	127	-		-	
- เกิน 20 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		เม.ย.66	พ.ค.66	มิ.ย. 66	ไตรมาส		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระแสพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ(ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ(ราย)	100 %	9	5	-	-	-	บต/กป/บง.
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ(ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ(ราย)	100 %	6	7	-	-	-	*กรณี กฟผ.ไม่ สามารถขยาย เขตได้ฯ ทุกกรณี
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการการ(ค่าบริการขยายเขต)ค่าเงินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ95 - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95 %	-	-	-	-	-	
3.4 ระยะเวลากลับไฟคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก - เขตเมือง - ภายใน 1 วันทำการ(ราย) - เกิน 1 วันทำการ(ราย) - นอกเขตเมือง - ภายใน 3 วันทำการ(ราย) - เกิน 3 วันทำการ(ราย)	100 %	343	395	-	-	-	
	100 %	154	1,243	-	-	-	บง.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าวัดประเมินกับผู้รับใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		เม.ย.66	พ.ค.66	มิ.ย. 66	ไตรมาส		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่							
- ภายใน 2 วันทำการ (จ่าย)		-	-	-		-	บ.ง./ป.ต.
- เกิน 2 วันทำการ (จ่าย)		-	-	-		-	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามระเบียบที่กำหนด	85 %	-	-	-		-	บ.ง.
- ภายใน 10 วันทำการ (จ่าย)		-	-	-		-	
- เกิน 10 วันทำการ (จ่าย)		-	-	-		-	