



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ชย.

ถึง กฟฉ.๓

เลขที่ ฉ.๓ ชย.(บค.) ๒๑๐๘

วันที่ ๑๖ ส.ค. ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟจ.ชัยภูมิ

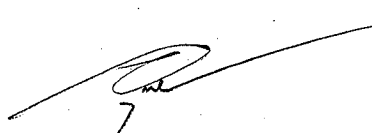
เรียน ผชก ฉ. ๓ (กบล.ผบธ.)

กฟจ.ชัยภูมิ ขอจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน กรกฎาคม 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.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่เกจจ่ายไฟฟ้า (เกจชชอ-จาย)

[illegible]

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่ถูกต้อง (ถูกต้อง-ฮาย)

[illegible]

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดขายไฟฟ้า (จุดเชื่อมต่อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ကျေး.

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. 1.2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส(โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน		หมายเหตุ
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน	
							กป.
		ไม่มี					

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.66	ส.ค.66	ก.ย. 66	ไตรมาส		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากการระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ดับแล้ว ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน -สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม.(ครึ่ง) -จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม.(ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90 %	619	-	-		-	ป.จ./กป.
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นสายลักษณะอื่น) -สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) -แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95 %	-	-	-		-	ป.ค.
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย -อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน(ราย) -จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด(ราย) 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย -อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน(ราย) -จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด(ราย)	ไม่น้อยกว่า 98 % 100 %	221,006 221,006 28,744 28,744	- - - -	- - - -		-	ป.จ.
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 -จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย) -จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด(ราย)	ไม่น้อยกว่า 95 %	249,750 249,750	- -	- -		-	ป.จ.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.66	ส.ค.66	ก.ย. 66	ไตรมาส		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100 %	23	-	-		-	บค./บต.
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-		-	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วัน ทำ การ (เรื่อง)							
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90 %						บค./บพ/ กส./บต./ กป./บง. **ไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กอป. ใช้ผลการ ดำเนินงาน ด้านจาก กบพ.
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		-	-	-		-	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		-	-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.66	ส.ค.66	ก.ย. 66	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 -ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) -ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100 %	7	-	-		-	ป.บ./ก.ป.
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรม ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100 %	-	-	-		-	ป.บ./ก.ป.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับผู้ใช้น้ำผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.66	ส.ค.66	ก.ย. 66	ไตรมาส		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับ(งาน)กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ(380/230 โวลท์)							
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							
-เขตเมือง	100 %	87	-	-	-	-	บด./บด./มต.
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		78	-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		9	-	-	-	-	
-นอกเขตเมือง	100 %	474	-	-	-	-	
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		464	-	-	-	-	
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		10	-	-	-	-	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส							
-เขตเมือง	100 %						บด./บด./มต.
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		3	-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	
-นอกเขตเมือง	100 %						
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		2	-	-	-	-	
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้าให้กับประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.66	ส.ค.66	ก.ย. 66	ไตรมาส		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ - ภายใน 35 วันทำการ(จ่าย) - เกิน 35 วันทำการ(จ่าย)	100 %	2	-	-		-	บค./กส./ บต./กป.
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ - ภายใน 55 วันทำการ(จ่าย) - เกิน 55 วันทำการ(จ่าย)	100 %	-	-	-		-	บค./กส./ บต./กป.
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน 3.3.1 การโอนหรือผู้ให้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - ภายใน 30 วันทำการ(จ่าย) - เกิน 30 วันทำการ(จ่าย) 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า. - ภายใน 20 วันทำการ(จ่าย) - เกิน 20 วันทำการ(จ่าย)	100 % 100 %	98 - 123 -	- - -	- -		- -	บค./บต./บง.

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.66	ส.ค.66	ก.ย. 66	ไตรมาส		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ(ราย) - พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ(ราย)	100 %.	4	-	-		-	บค./ป.บ./ บต./กบ.
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ(ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ(ราย)	100 %	9	-	-		-	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ(ค่าบริการขยายเขต)ดำเนินการคืนไม่น้อยกว่าร้อยละ95 - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95 %	-	-	-		-	*กรณี กฟผ.ไม่ สามารถขยาย เขตได้? ทุกกรณี
3.4 ระยะเวลาลงจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) 3.4.1 ผู้ไฟฟ้ารายเล็ก -เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ(ราย) เกิน 1 วันทำการ(ราย) -นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ(ราย) เกิน 3 วันทำการ(ราย)	100 %	1,930	-	-		-	บจ.
	100 %	1,582	-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

3. มาตราฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.66	ส.ค.66	ก.ย. 66	ไตรมาส		
3.4.2 ผู้ไฟฟ้ารายใหญ่	100 %	-	-	-	-	-	บค./บง./บด.
- ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
- เกิน 2 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายผิดหรือเงินผิดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85 %	-	-	-	-	-	บง.
- ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-		-	
- เกิน 10 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	