



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ชย.

ถึง กฟฉ.๓

เลขที่ ฉ.๓ ชย.(บค.) ๒๒๕๔

วันที่ ๑๕ ก.ย. ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟจ.ชัยภูมิ.

เรียน ผชก.ฉ. ๓ (กบล.ผบธ.)

กฟจ.ชัยภูมิ ขอจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน สิงหาคม 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

(นายวิรัตน์ ครองกิจศิริ)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.ชย.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดท่อก่อ-จ่าย)

[illegible]

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

[illegible]

จังหวัดชัยภูมิและกาฬสินธุ์ในสังกัด

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดกึ่งกลาง)

[illegible]

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ. 1.2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.))	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ ทั้ง 3 เฟส(โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		หมายเหตุ
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน	
							นป.
		ไม่มี					

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. 1.2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง)	วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัด ได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน		หมายเหตุ
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน	
							นป.
		ไม่มี					

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานดำเนินงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.66	ส.ค.66	ก.ย. 66	ไตรมาส		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน -สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม.(ครึ่ง) -จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม.(ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90 %	6:19	556	-		-	ป.บ./ก.ป.
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) -สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) -แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95 %	-	-	-		-	ป.ค.
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย -อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย) -จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด(ราย) 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย -อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย) -จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด(ราย)	ไม่น้อยกว่า 98 % 100 %	221,006 221,006 221,232 221,232	221,232 221,232	- - - -		- - - -	ป.ง.
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 -จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย) -จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด(ราย)	ไม่น้อยกว่า 95 %	249,750 249,750	249,676 249,676	- -		- -	ป.ง.

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	7	-		-	บด./บด.
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-		-	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วัน ทำ การ (เรื่อง)							
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90 %						บด./บพ/ กส./บต./ กป./บง. **ไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ ดำเนินงาน จากจาก กบพ.
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		-	-	-		-	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		-	-	-		-	

3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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) สำหรับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100 %	7	14	-		-	ป.บ./ก.ป.
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรม ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100 %	-	-	-		-	ป.บ./ก.ป.

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		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระ เงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับสัญญา)อยู่ในระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ(380/230 โวลท์)							
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							
-เขตเมือง	100 %	87	117	-		-	บค./บต./มต.
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		78	109	-		-	
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		9	8	-		-	
-นอกเขตเมือง	100 %	474	657	-		-	
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		464	534	-		-	
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		10	6	-		-	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส							
-เขตเมือง	100 %						บค./บต./มต.
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		3	4	-		-	
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
-นอกเขตเมือง	100 %						
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		2	2	-		-	
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

จังหวัดชัยภูมิและกาฬสินธุ์

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.66	ส.ค.66	ก.ย. 66	ไตรมาส		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ - ภายใน 35 วันทำการ(ราย) - เกิน 35 วันทำการ(ราย)	100 %	2	10	-		-	บค./กส./ บต./กป.
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ - ภายใน 55 วันทำการ(ราย) - เกิน 55 วันทำการ(ราย)	100 %	-	-	-		-	บค./กส./ บต./กป.
3.3 ระยะเวลาคงทนของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน 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 %	98 - 123	113 - 128	- -		- -	บค./บต./บง.

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประเมินจากผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.66	ส.ค.66	ก.ย. 66	ไตรมาส		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระแสพริบ	100 %	4	1	-		-	บค./บป./ บค./กป.
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ(ราย)							
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100 %	9	2	-		-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ(ราย)							
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ(ค่าบริการขยายเขต)ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ95	95 %	-	-	-		-	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		-	-	-		-	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ							
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก							
-เขตเมือง	100 %	1,930	2,229	-		-	บจ.
ภายใน 1 วันทำการ(ราย)							
เกิน 1 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
-นอกเขตเมือง	100 %	1,582	1,799	-		-	
ภายใน 3 วันทำการ(ราย)							
เกิน 3 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.66	ส.ค.66	ก.ย. 66	ไตรมาส		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ - ภายใน 2 วันทำการ(จ่าย) - เกิน 2 วันทำการ(จ่าย)	100 %	-	-	-		-	บค./บง./บต.
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินสตตามที่ได้รับประกันระยะเวลาที่กำหนด - ภายใน 10 วันทำการ (จ่าย) - เกิน 10 วันทำการ(จ่าย)	85 %	-	-	-		-	บง.