



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ชย.

ถึง กฟฉ.๓

เลขที่ ฉ.๓ ชย.(บค.) ๒๗/๕๐

วันที่ ๑๓ พ.ย. ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟจ.ชัยภูมิ

เรียน ผชก ฉ. ๓ (กบล.ผบธ.)

กฟจ.ชัยภูมิ ขอจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน ตุลาคม 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 ครองกิจศิริ)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.ชย.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดทacho-บอย)

[illegible]

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้า (จุดต่อ-บาย)

[illegible]

[illegible]

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ขั้ว-สาย)

[illegible]

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดทศนิยม-ชาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ក្រាប

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ต.ค.66	พ.ย.66	พ.ย. 66	ไตรมาส		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ดับแสง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน -สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน 4 ชม.(ครึ่ง) -จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม.(ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90 %	446	-	-		-	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 การอำนวยความสะดวกที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย -อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย) -จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด(ราย) 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย -อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย) -จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด(ราย)	ไม่น้อยกว่า 98 % 100 %	221,089 221,089	- -	- -		- -	ป.ง.
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 -จัดส่งใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย) -จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด(ราย)	ไม่น้อยกว่า 95 %	249,695 249,695	- -	- -		- -	ป.ง.

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 %	7	-	-		-	บ.ค./บ.ต.
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-		-	
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วัน ทำ การ (เรื่อง)							
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90 %	-	-	-		-	บ.ค./บ.ท/ ก.ส./บ.ต./ กบ./บ.ง. **ไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ ดำเนินงาน จากกกก กบพ.
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		-	-	-		-	
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที							

3. มาตราฐานการให้บริการการไฟฟ้าให้กับผู้ใช้บริการกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (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) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ -แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) -แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน -ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) -ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100 %	6	-	-		-	ป.บ./ก.ป.
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรม ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100 %	15	-	-		-	ป.บ./ก.ป.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.66	ส.ค.66	ก.ย. 66	ไตรมาส		
3.2. ระยะเวลาที่ผู้ซื้อไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระ เงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับถ่าน) การให้บริการจ่ายไฟฟ้าพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลท์)							
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							
-เขตเมือง	100 %	85	-	-	-	-	บด./บด./มด.
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		79	-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		6	-	-	-	-	
-นอกเขตเมือง	100 %	387	-	-	-	-	
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		385	-	-	-	-	
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		2	-	-	-	-	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส							
-เขตเมือง	100 %						บด./บด./มด.
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		1	-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	
-นอกเขตเมือง	100 %						
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		1	-	-	-	-	
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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 %	- 8	- -	- -		- -	บค./กส./ บค./กป.
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ - ภายใน 55 วันทำการ(ราย) - เกิน 55 วันทำการ(ราย)	100 %	- -	- -	- -		- -	บค./กส./ บค./กป.
3.3 ระยะเวลาคงทนของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน 3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักบริการใช้ไฟฟ้า - ภายใน 30 วันทำการ(ราย) - เกิน 30 วันทำการ(ราย) 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - ภายใน 20 วันทำการ(ราย) - เกิน 20 วันทำการ(ราย)	100 % 100 %	 91 - 114	- - -	- - -		- - -	บค./บค./บง.

3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้ารับระบับกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ก.ค.66	ส.ค.66	ก.ย. 66	ไตรมาส		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ	100 %	0	-	-	-	-	บค./ปบ./บต./กป.
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ(ราย)							
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ(ราย)							
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการรบกวนเครื่องใช้ไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100 %	7	-	-	-	-	บค./ปบ./บต./กป.
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ(ราย)							
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ(ราย)							
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ(ค่าบริการขยายเขต)ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ95	95 %	-	-	-	-	-	*กรณี กฟภ. ไม่สามารถขยายเขตได้ๆ ทุกกรณี
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ							
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ							
3.3.6 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดปกติของระบบจำหน่ายไฟฟ้า	100 %	-	-	-	-	-	บค./ปบ./บต./กป.
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ(ราย)							
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ(ราย)							
3.3.7 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ(ค่าบริการขยายเขต)ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ95	95 %	-	-	-	-	-	*กรณี กฟภ. ไม่สามารถขยายเขตได้ๆ ทุกกรณี
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ							
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ							
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับเงิน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก							
-เขตเมือง	100 %	1,502	-	-	-	-	บจ.
ภายใน 1 วันทำการ(ราย)							
เกิน 1 วันทำการ(ราย)							
-นอกเขตเมือง	100 %	1,130	-	-	-	-	
ภายใน 3 วันทำการ(ราย)							
เกิน 3 วันทำการ(ราย)							

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

จังหวัดชัยภูมิและการไฟฟ้าในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าร่วมมือกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ 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	100 %	-	-	-		-	บค./บง./บค.
- ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
- เกิน 2 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	
3.5 การจ่ายสินค้าที่ไม่ใช่จ่ายโดยเชื้อเพลิงฟอสซิลต่างที่รับประกันในระดับเวลาที่กำหนด	85 %	-	-	-		-	บง.
- ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-		-	
- เกิน 10 วันทำการ(ราย)		-	-	-		-	