



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก แผนกบริการลูกค้า ถึง ผจก.กฟจ.ชัยนาท
เลขที่ - วันที่ 21 มิ.ย. 2565
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
เรียน ผจก.กฟจ.ชัยนาท

แผนกบริการลูกค้า ขอสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ ประจำปี ๒๕๖๕ ให้ทราบ ตามแบบรายงานซึ่งได้จัดส่งมาพร้อมบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว ดังนั้นจึงขอให้แจ้ง ผบห., ผบป., พคค.ห้องศูนย์ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการให้ต่อไปด้วย


(นายมนัสชัย เสือสกุล)

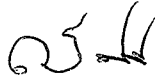
ทพ.บค.

21 มิ.ย. 2565

ที่ น.๓ ชน.(บค.) ๓๐๕๔ / ๖๕๖๕

ทพ.บห., ทพ.บป., พคค.ศปค.

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ว่าที่ร้อยตรี 
(เสกสรร ปานถม)

รจก.ปฏิบัติงานแทน

ผจก.กฟจ.ชัยนาท

21 มิ.ย. 2565

ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม
บริหารงานโปร่งใส ใส่ใจบริการ ต่อต้านการทุจริต

แผนกบริการลูกค้า

โทร ๐๕๖-๔๑๓๐๓๐ ดาวเทียม ๑๔๒๓๖

การไฟฟ้า กฟจ. ชัยนาท และ กฟส. ในสังกัด เขต กพน.3 เดือน เม.ย. 65

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

[illegible]

การไฟฟ้า กฟจ.ชัยนาท และ กฟส.ในสังกัด เขต กฟน.3 เดือน เม.ย. 65

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดสั่งซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

[illegible]

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards) (กฟจ. ชัยนาท กฟส. ในสังกัด ประจำปี ๒๕๖๕)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากการระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	Note : กรอกรายชื่อในช่อง
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		143	สีเหลือง หากมีการดำเนิน
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		0	การเกินมาตรฐานให้ระบุ
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	ปัญหาอุปสรรคมาด้วย
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		1	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		0	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่น้อยกว่า 25			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)	ไม่เกิน 25%	0%	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		0	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย		95,716	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	100%	100%	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		22,312	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90		22,312	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		118,028	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95		118,028	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	3%	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	
		0	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.1	คุณภาพไฟฟ้า			
3.1.1	การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน			
	การแจ้งดับไฟ			
	- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	100%	#DIV/0!	
	- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	
	การปฏิบัติงาน			
	- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	#DIV/0!	
	- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	
3.1.2	การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	4%	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		1	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	
3.2	ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)			
3.2.1	ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)			
3.2.1.1	ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
	- เขตเมือง			
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		46	
	- นอกเขตเมือง			
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)		146	
			0	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2.1.2	ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง				
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	
- นอกเขตเมือง				
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	
3.2.2	ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)			
3.2.2.1	หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ			
	ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	
	เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	
3.2.2.2	หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ			
	ภายใน 55 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	
	เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	
3.3	ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
3.3.1	การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
	ภายใน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
	เกิน 15 วันทำการ (ราย)		4	
3.3.2	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ		100%	100%	
- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			1	
- พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)			0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า		100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			7	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)			0	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถึจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)				
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก				
- เขตเมือง				
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)	100%	100%		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		158		
- นอกเขตเมือง			0	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		641		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่			0	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0		
3.5 การจ่ายเงินค่ารับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด			0	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0		
		0		