

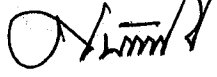


การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการให้ต่อไปด้วย


(นายมนัสชัย เสือสกุล)

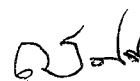
ทผ.บค.

21 มิ.ย. 2565

ที่ น.๓ ขน.(บค.) ๓๐๕๕/๒๕๖๕

ทผ.บห., ทผ.บป., พคค.ศปค.

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ว่าที่ร้อยตรี 
(เสกสรร ปานถม)

รจก.ปฏิบัติงานแทน

ผจก.กฟจ.ชัยนาท

21 มิ.ย. 2565

ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม
บริหารงานโปร่งใส ใส่ใจบริการ ต่อด้านการทุจริต

แผนกบริการลูกค้า

โทร ๐๕๖-๔๑๓๐๓๐ ดาวเทียม ๑๔๒๓๖

การไฟฟ้า กฟล. ชัยนาท และ กฟส. ในสังกัด เขต กฟน. 3 เดือน พ.ค. 65

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดต่อ-ชาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ไม่มีลูกค้าขอใช้ไฟที่ระดับแรงดัน 115 เควี	-	-	-	-
(กฟจ.ชัยนาท)					
2	บริษัท ธนกรรวมผล 999 จำกัด	6 พ.ค. 65	115	✓	-
(กฟส.หันคา)	99/1 ม.9 ต.วังไผ่เลื่อน อ.หันคา จ.ชัยนาท				
3	ไม่มีลูกค้าขอใช้ไฟที่ระดับแรงดัน 115 เควี	-	-	-	-
(กฟส.สรรคบุรี)					
4	ไม่มีลูกค้าขอใช้ไฟที่ระดับแรงดัน 115 เควี	-	-	-	-
(กฟส.วัดสิงห์)					
5	ไม่มีลูกค้าขอใช้ไฟที่ระดับแรงดัน 115 เควี	-	-	-	-
(กฟส.มโนรมย์)					

การไฟฟ้า กฟจ. ชัยนาท และ กฟส. ในสังกัด เขต กฟน. 3 เดือน พ.ค. 65

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จัดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

การไฟฟ้า กฟจ.ชัยนาท และ กฟส.ในสังกัด เขต กฟน.3 เดือน พ.ค. 65

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

[illegible]

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

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

[illegible]

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1	สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	Note : กรอกรายชื่อผู้ร้อง
-	สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		154	สีเหลือง หากมีการดำเนิน
-	จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0	การเกินมาตรฐานให้ระบุ
2.2	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	#DIV/0!	ปัญหาอุปสรรคมาด้วย
-	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		0	
-	แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		0	
2.3	การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
2.3.1	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%	0%	
-	อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		0	
-	จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		96,037	
2.3.2	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%		
-	อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		22,119	
-	จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		22,119	
2.4	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
-	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		118,156	
-	จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		118,156	
2.5	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 80%	3%	
-	สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		3	
-	ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่รับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ 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	100%	#DIV/0!	
	- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	
	- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	
	การปฏิบัติงาน	100%	#DIV/0!	
	- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		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 (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว			
3.2.1	ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)			
3.2.1.1	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
	- เขตเมือง	100%	100%	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		63	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	
	- นอกเขตเมือง	100%	100%	
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		148	
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%	#DIV/0!	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	
- นอกเขตเมือง	100%	#DIV/0!	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)			
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	#DIV/0!	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	100%	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		2	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		27	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		97	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		7	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- เขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		370	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		554	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	#DIV/0!	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	#DIV/0!	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	

