



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ชัยนาท ถึง กบส.น.๓
เลขที่ น.๓/ชน.(บค.) ๓๔๒๒ / ๕๔๑ วันที่ - 6 ต.ค. 2559
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
อ้างอิง บันทึกที่ น.๓/บส.(บธ.) ๑๐๐๕ ลว.๑๘พ.ค.๕๔
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานจำนวน ๘ แผ่น
เรียน อก.บส.น.๓

ตามบันทึกที่อ้างถึงให้ กฟพ. ในสังกัดรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ตามมาตรฐานใหม่ให้ทราบนั้น

สำหรับผลการดำเนินการประจำเดือน ก.ย.๕๔ กฟจ.ชัยนาท ขอรายงานผลให้ทราบตามแบบรายงานซึ่งได้จัดส่งมาพร้อมบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายเอกพล พรหมอ่อน)

รจก.ปฏิบัติงานแทน

ผจก.กฟจ.ชัยนาท

บริการดี มีคุณธรรม

บริหารงานโปร่งใส ใส่ใจบริการ ต่อต้านการทุจริต

แผนกบริการลูกค้า

โทร ๐๕๖-๔๑๓๐๓๐ ดาวเทียม ๑๔๒๓๖

การไฟฟ้า กฟจ.ชัยนาท และ กฟส.ในสังกัด เขต กฟน.3 เดือน ก.ย.59

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1 (กฟจ.ชัยนาท)	ไม่มีลูกค้าขอใช้ไฟที่ระดับแรงดัน 115 เควี	-	-	-	-
2 (กฟส.หันคา)	บริษัท ธนกรรวมผล 999 จำกัด 99/1 ม.9 ต.วังไก่อเอน อ.หันคา จ.ชัยนาท	14ก.ย.59	115	✓	-
3 (กฟส.สรรคบุรี)	ไม่มีลูกค้าขอใช้ไฟที่ระดับแรงดัน 115 เควี	-	-	-	-
4 (กฟส.วัดสิงห์)	ไม่มีลูกค้าขอใช้ไฟที่ระดับแรงดัน 115 เควี	-	-	-	-
5 (กฟส.มโนรมย์)	ไม่มีลูกค้าขอใช้ไฟที่ระดับแรงดัน 115 เควี	-	-	-	-

การไฟฟ้า กฟจ.ชัยนาท และ กฟส.ในสังกัด เขต กพน.3 เดือน ก.ย.59

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

การไฟฟ้า กฟจ.ชัยนาท และ กฟส.ในสังกัด เขต กฟน.3 เดือน ก.ย.59

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

[illegible]

การไฟฟ้า กฟจ.ชัยนาท และ กฟส.ในสังกัด เขต กพน.3 เดือน ก.ย.59

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 : กรอกข้อมูลในช่อง
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		48	สีเหลือง หากมีการดำเนิน
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0	การเกินมาตรฐานให้ระบุ
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	ปัญหาอุปสรรคมาด้วย
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		4	
- 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)		112,218	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		21,481	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		21,481	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		21,481	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		21,481	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 80%	#DIV/0!	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ 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)		0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว			
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)			
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		92	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		185	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. (กฟจ.ชัยนาท และ กฟส.ในสังกัด ประจำปี ๒๕๖๑)

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		5	
- นอกเขตเมือง		0	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		4	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)		0	
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ			
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		6	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ		0	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		3	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน		0	
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		19	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		0	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		63	
		0	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		4	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		8	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- เขตเมือง			
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		189	
- นอกเขตเมือง			
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		232	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	
		0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	#DIV/0!	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	