



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.จบ. ถึง กบล.ก.๒
เลขที่ ก.๒ จบ(บค.) ๕๖๕๘/๒๒๕๕ วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๙
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙

เรียน กก.บส.ก.๒

กฟจ.จบ. ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านเทคนิค การบริการผู้ใช้ไฟและบริการทั่วไป ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ ซึ่งได้แนบมากับบันทึกฉบับนี้แล้วด้วย จำนวน ๖ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายธนภัทร สิริภักดิ์นันท์)
รจก.(ท.)ปฏิบัติการแทน ผจก.จบ.

แผนกบริการลูกค้า
ดาวเทียม ๑๕๖๓๗
โทรสาร ๐-๓๙๓๒-๕๙๐๓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน....กฟจ.จันทบุรี....ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙...

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๑. ด้านการจัดหน่วย แจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า ๑.๑ การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง - สามารถอ่านค่าผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน ๑.๒ ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า - สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน ๒. ด้านการจัดการข้อร้องเรียน ๒.๑ การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า (๑.) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วัน (๒.) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ เดือน ๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า <u>กรณีเป็นลายลักษณ์อักษร</u> (๑.) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วัน (๒.) สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา ภายใน ๓๐ วัน หลังจากได้รับคำร้องรวม จำนวน ๖ เรื่อง แบ่งเป็น <u>กรณีทางโทรศัพท์ (Call Center)</u> ๒.๓ สามารถตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๘ % ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ % ร้อยละ ๑๐๐ % ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ %	๑๐๐ % ๑๐๐ % ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% -	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)
 ของหน่วยงาน....กฟจ.จันทบุรี....ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๓. ด้านการแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อการปฏิบัติงาน และการจ่ายไฟคืนหลังเหตุขัดข้อง ๓.๑ การแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) การดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานต้องแจ้งล่วงหน้า (๑.) อย่างน้อย ๓ วันทำการ ร้อยละ ๑๐๐ % (๒.) ระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าต้องไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้ ร้อยละ ๑๐๐ % (๓.) โดยแจ้งให้ทราบทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุ หรือประกาศทางเครื่องกระจายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบบริเวณปากซอย ร้อยละ ๑๐๐ % (๔.) ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน ร้อยละ ๑๐๐ % ๓.๒ การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากเกิดเหตุขัดข้องกรณีจากระบบจำหน่ายขัดข้อง (๑.) สามารถจ่ายไฟคืนได้ ภายใน ๔ ชั่วโมง ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ % นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า กรณีจากไฟฟ้าดับ ร้อยละ ๑๐๐ % (๒.) ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นอุบัติเหตุ สุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า ร้อยละ ๑๐๐ %			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๔ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน.....กฟจ.จันทบุรี.....ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๔

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๔. ด้านระยะเวลาการให้บริการ ๔.๑ ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข) (๑.) ระบบแรงดันต่ำ ๑.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟส (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ) - เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ (๗๓ ราย) - เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ (๗๐ ราย) ๑.๒ ผู้ใช้ไฟขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟส ขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขตหรือปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ) - เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ - เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ ๔.๒ ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข (๑.) กรณีการโอน - เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (๒.) กรณีการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ (๕๗ ราย) (๓.) กรณีการจ่ายคืนเงินค่าบริการ ภายใน ๒๕ วันทำการ	ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐ % ๑๐๐ % - - - ๑๐๐ % -	

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ (จุดซื้อ-ขาย)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี. (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานี ฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลท์)			ได้มาตรฐาน ๒๐.๙-๒๓.๑ เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	จันทบุรี	๕	บริเวณ ลานค้าชุมชน อบจ.จันทบุรี (สำนักงานหนังสือเดินทาง) ถ.เลียบเนิน ต.วัดใหม่ อ.เมืองจันทบุรี PEA ๔๘-๑๑๒๔๗๘ ขนาด ๑๐๐ เควีเอ ระยะห่างจากสถานี ๙.๕ กม.	๑๘-๓.ค.-๕๔ ๑๑.๕๕ น.	๒๒.๖	๓๔๓	๓		/	
๒	จันทบุรี	๘	บริเวณ บ้านวัด บริษัท เอ็น พี เอ กรุป จำกัด ต.ท่าช้าง อ.เมืองจันทบุรี PEA ๕๓-๑๑๗๘๔๔ ขนาด ๑๖๐ เควีเอ ระยะห่างจากสถานี ๑๑ กม.	๑๘-๓.ค.-๕๔ ๑๑.๒๐ น.	๒๒.๖	๓๘๘	๓		/	

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ (จุดซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. ๕,๘	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ ; หมายเลขเสาหรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานี ๗ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒ - ๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟจ.จันทบุรี	บริเวณ ๒๒/๙ ม.๔ ต.ท่าช้าง อ.เมืองจันทบุรี PAE หม้อแปลง ๓๗-๑๗๙๗๖ ขนาด ๑๖๐ เควีเอ PEA มิเตอร์ ๒๓๐๔๕๔๘๕ มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง ๒๙๐ ม. ระยะห่างจากสถานี ๗ กม.	๑๘-๑๐-๕๙ ๑๑.๔๐ น.	๔๐๐	/	
๒	กฟจ.จันทบุรี	บริเวณ ๒๙/๑๖๑ ถ.พระยาตรัง ต.วัดใหม่ อ.เมืองจันทบุรี PEA ๕๒-๐๑๑๐๘๙ ขนาด ๒๕๐ เควีเอ PEA มิเตอร์ ๕๘๐๐๐๐๓๘๔๐ มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง ๑๖๐ ม. ระยะห่างจากสถานี ๑๐ กม.	๑๘-๑๐-๕๙ ๑๐.๔๕ น.	๓๙๕	/	