



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.จบ. ถึง กบล.ภ.๒)
เลขที่ ก.๒ จบ(บค.) ๕๓๖๓/๒๕๕๙ วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๕๙
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน
พฤศจิกายน ๒๕๕๙

เรียน อก.บล.ภ.๒)

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายธนภัทร สิริภักคันธ์)
รจก.(ท.) รักษาการแทน ผจก.จบ.

แผนกบริการลูกค้า
ดาวเทียม ๑๕๖๓๗
โทรสาร ๐-๓๙๓๒-๕๙๐๓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๕๔ (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน....กฟช.จันทบุรี....ประจำเดือน พฤศจิกายน 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
๑. ด้านการจัดหน่วย แจกจ่ายค่าไฟฟ้า			
๑.๑ การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๘ %	๑๐๐ %	
- สามารถอ่านค่าผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน			
๑.๒ ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ %	๑๐๐ %	
- สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน			
๒. ด้านการจัดการข้อร้องเรียน			
๒.๑ การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า			
(๑.) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วัน	ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐%	
(๒.) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ %	๑๐๐%	
๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า			
<u>กรณีเป็นสายลักษณะอักษร</u>			
(๑.) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วัน	ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐%	
(๒.) สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา ภายใน ๓๐ วัน หลังจากได้รับคำร้องรวม จำนวน ๖ เรื่อง แบ่งเป็น	ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐%	
<u>กรณีทางโทรศัพท์ (Call Center)</u>			
๒.๓ สามารถตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ %	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๔ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน.....กฟจ.จันทบุรี.....ประจำเดือน พฤศจิกายน 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
๓. ด้านการแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อการปฏิบัติงาน และการจ่ายไฟคืนหลังเหตุขัดข้อง ๓.๑ การแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) การดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานต้องแจ้งล่วงหน้า (๑.) อย่างน้อย ๓ วันทำการ (๒.) ระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าต้องไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้ (๓.) โดยแจ้งให้ทราบทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุ หรือประกาศทางเครื่องกระจายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบบริเวณปากซอย (๔.) ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน ๓.๒ การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากเกิดเหตุขัดข้อง <u>กรณีจากระบบจำหน่ายขัดข้อง</u> (๑.) สามารถจ่ายไฟคืนได้ ภายใน ๔ ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า <u>กรณีจากไฟฟ้าดับ</u> (๒.) ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นอุบัติเหตุ สุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า	ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ % ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	

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

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. 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 (๑๒๕ ราย) - เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ (๖๒ 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 (๘๒ ราย) (๓.) กรณีการจ่ายคืนเงินค่าบริการ ภายใน ๒๕ วันทำการ	ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐ % ๑๐๐ % - - - ๑๐๐ % -	

รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ประจำเดือน พฤศจิกายน ปี ๒๕๕๙

การจ่ายไฟ.....กฟจ.จันทบุรี.....เขต.....ก.๒.....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ (จุดซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. ๓,๗	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานี ๖ กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๕๒ - ๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟจ.จันทบุรี	บริเวณ หลังเทศบาลแสง PAE หม้อแปลง ๔๑-๑๐๓๙ ขนาด ๑๐๐ เควีเอ PEA มิเตอร์ ๒๓๐๗๗๘๓๒ มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง ๕ ม. ระยะห่างจากสถานี ๖ กม.	๓๐-พ.ย.-๕๙ ๑๐.๕๐ น.	๓๙๖	/	
๒	กฟจ.จันทบุรี	บริเวณ ๔๔ ม.๙ ต.พลับพลา อ.เมืองจันทบุรี PAE หม้อแปลง ๒๐-๓๔๘๐ ขนาด ๒๕๐ เควีเอ PEA มิเตอร์ ๒๔๓๙๐๗๗๕ มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง ๑๒๐ ม. ระยะห่างจากสถานี ๙ กม.	๓๐-พ.ย.-๕๙ ๑๑.๕๐ น.	๓๙๔	/	

ละบำรุงรักษา

รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ประจำเดือน พฤศจิกายน ปี ๒๕๕๙

การจ่ายไฟ.....กฟภ.จันทบุรี.....เขต.....ก.๒.....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ (จุดซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. ๓,๗	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานี ฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐ - ๒๔๐ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟภ.จันทบุรี	บริเวณ หลังเทศบาลแสง	๓๐-พ.ย.-๕๙	๒๓๓	/	
		PAE หม้อแปลง ๔๑-๑๐๓๙ ขนาด ๑๐๐ เควีเอ	๑๐.๓๐ น.			
		PEA มิเตอร์ ๒๓๐๗๗๘๘๓๒				
		มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง ๕ ม.				
๒	กฟภ.จันทบุรี	บริเวณ ๔๔ ม.๙ ต.พลับพลา อ.เมืองจันทบุรี	๓๐-พ.ย.-๕๙	๒๒๙	/	
		PAE หม้อแปลง ๒๐-๓๔๘๐ ขนาด ๒๕๐ เควีเอ	๑๑.๕๐ น.			
		PEA มิเตอร์ ๒๔๓๙๐๗๗๕				
		มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง ๑๒๐ ม.				

และบำรุงรักษา