



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.จบ. ถึง กบล.ภ.๒
เลขที่ ก.๒ จบ(บค.) ๑๕๘๗/๒๕๕๙ วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๕๙
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน มีนาคม ๒๕๕๙
สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๕๙

เรียน อก.บล.ภ.๒

กฟจ.จบ. ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านเทคนิคการบริการผู้ใช้ไฟและบริการทั่วไป ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๕๙ ซึ่งได้แนบมากับบันทึกฉบับนี้แล้วด้วย จำนวน ๗ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอรุณ ประจำแถว)
ผจก.จบ.

แผนกบริการลูกค้า

ดาวเทียม ๑๕๖๓๗

โทรสาร ๐-๓๙๓๒-๕๙๐๓

ค.ร.ค. (ก.๑)
วันที่ ๑๕ เม.ย. ๒๕๕๙
1648

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน....กฟจ.จันทบุรี....ประจำเดือน มีนาคม 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
๑. ด้านการจัดหน่วย แจกหน่วยไฟฟ้า			
๑.๑ การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๘ %	๑๐๐ %	
- สามารถอ่านค่าผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน			
๑.๒ ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ %	๑๐๐ %	
- สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน			
๒. ด้านการจัดการข้อร้องเรียน			
๒.๑ การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า			
(๑.) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ	ร้อยละ ๑๐๐ %	-	
(๒.) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ %	-	
๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า			
<u>กรณีเป็นลายลักษณ์อักษร</u>			
(๑.) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ	ร้อยละ ๑๐๐ %	-	
(๒.) สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา ภายใน ๓๐ วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง	ร้อยละ ๑๐๐ %	-	
<u>กรณีทางโทรศัพท์ (Call Center)</u>			
๒.๓ สามารถตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ %	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน....กฟจ.จันทบุรี....ประจำเดือน มีนาคม 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 (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....กฟช.จันทบุรี....ประจำเดือน มีนาคม 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
๔. ด้านระยะเวลาการให้บริการ ๔.๑ ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข) (๑.) ระบบแรงดันต่ำ ๑.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟส (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ) - เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ (๒๐๔ ราย) - เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ (๖๑ 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 (๔๔ ราย) (๓.) กรณีการจ่ายคืนเงินค่าบริการ ภายใน ๒๕ วันทำการ	ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐ % ๑๐๐ % - - - ๑๐๐ % -	

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

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี. (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา

รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๕๙

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

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ (จุดซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. ๑,๒	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐ - ๒๔๐ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑		บริเวณ ซอยข้างวัดแสง	๒๘-มี.ค.-๕๙	๒๓๐	/	
		PEA หม้อแปลง ๔๑-๑๐๓๘ ขนาด ๑๐๐ เควีเอ	๑๕.๐๐ น.			
		PEA มิเตอร์ ๒๑๔๕๓๕๙๐				
		มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง ๔๐ ม.				
๒		บริเวณ หมู่บ้านสิทธิกร	๒๘-มี.ค.-๕๙	๒๒๖	/	
		PEA หม้อแปลง ๓๙-๕๑๑๘ ขนาด ๑๐๐ เควีเอ	๑๔.๓๐ น.			
		PEA มิเตอร์ ๒๔๒๒๖๒๙๙				
		มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง ๒๔๐ ม.				

รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

ประจำเดือน พฤษภาคม ปี ๒๕๕๙

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

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

* มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ (จุดซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. ๑,๒	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานี ฯ กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒-๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑		บริเวณ ล้างเจ็ด-จอย (แสง)	๒๘-มี.ค.-๕๙	๔๐๑ V	/	
		PEA ๕๗-๑๐๓๓๓๗ ขนาด ๑๐๐ คิวเอ	๑๔.๕๐ น.			
		ระยะห่างจากสถานี ๓ กม.				
๒		บริเวณ โรงน้ำแข็งบ้านสอย ๑๐๑/๑๒ ม.๑๐ ท่าช้าง	๒๘-มี.ค.-๕๙	๓๙๖ V	/	
		PEA ๔๘-๑๑๖๖๙๗ ขนาด ๕๐ คิวเอ	๑๔.๒๐ น.			
		ระยะห่างจากสถานี ๑๓ กม.				

แผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา