



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.จบ. ถึง กบล.ก.๒
เลขที่ ก.๒ จบ(บค.) ๒๕๐๒/๒๕๕๕ วันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๕๕
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๕๕
สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๕๕

เรียน อก.บส.ก.๒

กฟจ.จบ. ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านเทคนิค การบริการผู้ใช้ไฟและบริการทั่วไป ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๕๕ ซึ่งได้แนบมากับบันทึกฉบับนี้แล้วด้วย จำนวน ๖ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอรุณ ประจักษ์)

ผจก.จบ.

แผนกบริการลูกค้า

ดาวเทียม ๑๕๖๓๗

โทรสาร ๐-๓๔๓๒-๕๕๐๓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน.....กฟจ.จันทบุรี....ประจำเดือน มิถุนายน 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 แจกหนี้ค่าไฟฟ้า			
๑.๑ การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๘ %	๑๐๐ %	
- สามารถอ่านค่าผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน			
๑.๒ ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ %	๑๐๐ %	
- สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน			
๒. ด้านการจัดการข้อร้องเรียน			
๒.๑ การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า			
(๑.) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วัน (กฟย.เขาคิชฌกูฏ จำนวน ๑ เรื่อง ภายใน ๕ วัน)	ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐%	
(๒.) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (ระยะเวลา ๙ วัน)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ %	๑๐๐%	
๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า			
<u>กรณีเป็นลายลักษณ์อักษร</u>			
(๑.) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วัน	ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐%	
(๒.) สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา ภายใน ๓๐ วัน หลังจากได้รับคำร้อง	ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐%	
<u>กรณีทางโทรศัพท์ (Call Center)</u>			
๒.๓ สามารถตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ %	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน....กฟจ.จันทบุรี....ประจำเดือน มิถุนายน 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 ๒๕๕๔ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน.....กฟจ.จันทบุรี....ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๕๔

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 (๑๔๑ ราย) - เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ (๒๑ 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 (๕๕ 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)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. ๑,๖	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 ตรงข้ามสิริเวช	๓๐-มิ.ย.-๕๙	๒๒๓	/	
		PAE หม้อแปลง ๔๐-๑๙๕๘๖ ขนาด ๒๕๐ เควีเอ	๑๘.๓๐ น.			
		PEA มิเตอร์ ๓๐๖๔๔๒๔๖				
		มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง ๔๐ ม.				
๒	กฟภ.จันทบุรี	บริเวณ ตึกแถวทับทิมจันทร์ ต.เกาะขวาง	๓๐-มิ.ย.-๕๙	๒๑๑	/	
		PAE หม้อแปลง ๕๔-๐๑๓๙๘๒ ขนาด ๑๖๐ เควีเอ	๑๗.๕๐ น.			
		PEA มิเตอร์ ๙๘๘๕๘๑๘				
		มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง ๔๐ ม.				

รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ประจำเดือน มิถุนายน ปี ๒๕๕๙

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

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ (จุดซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. ๑,๖	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานี ฯ กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒ - ๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟภ.จันทบุรี	บริเวณ ปุ่มคัตดีชั้ย ๑	๓๐-มิ.ย.-๕๙	๓๙๐	/	
		PAE หม้อแปลง ๓๗-๐๑๒๐๖๖ ขนาด ๑๐๐ เควีเอ	๑๘.๕๐ น.			
		PEA มิเตอร์ ๒๓๐๗๖๗๐๖				
		มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง ๒๐ ม.				
		ระยะห่างจากสถานี ๙ กม.				
๒	กฟภ.จันทบุรี	บริเวณปุ่มคัตดีชั้ย ๓	๓๐-มิ.ย.-๕๙	๓๘๑	/	
		PEA ๔๖-๐๐๖๙๑๘ ขนาด ๑๐๐ เควีเอ	๑๙.๒๐ น.			
		PEA มิเตอร์ ๒๗๖๗๑๖๘๘				
		มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง ๒๐ ม.				
		ระยะห่างจากสถานี ๑๒ กม.				

รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ประจำเดือน มิถุนายน ปี ๒๕๕๔

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

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	
					ที่สถานี ฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลท์)			ได้มาตรฐาน ๒๐.๙-๒๓.๑ เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	จันทบุรี	๑	บริเวณ ศูนย์ย่านมา ม.๖ ต.จันทนิมิต อ.เมืองจันทบุรี PEA ๓๐-๐๐๗๒๓๔ ขนาด ๑๖๐ เควีเอ ระยะห่างจากสถานี ๑๑ กม.	๓๐-มิ.ย.-๕๔ ๑๘.๑๕ น.	๒๒.๖	๒๒๖	๓		/	
๒	จันทบุรี	๖	บริเวณ ตึกทัพบกทหารเวอ์ ม.๗ ต.จันทนิมิต อ.เมืองจันทบุรี PEA ๓๖-๐๐๑๖๒๒ขนาด ๑๒๕๐ เควีเอ ระยะห่างจากสถานี ๑๕ กม.	๓๐-มิ.ย.-๕๔ ๑๘.๑๐ น.	๒๒.๖	๒๑๓	๓		/	