



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.จบ. ถึง กบล.ก.๒
เลขที่ ก.๒ จบ(บค.)๕๔๕๔ | ๕๔๕๔ วันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๔
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือน กันยายน
๒๕๕๔

เรียน อก.บล.ก.๒

กฟจ.จบ. ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.ด้านเทคนิค
การบริการผู้ไฟฟ้าและบริการทั่วไป ประจำปีเดือน กันยายน ๒๕๕๔ ซึ่งได้แนบมากับบันทึกฉบับนี้แล้วด้วย
จำนวน ๒ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


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

แผนกบริการลูกค้า 
ดาวเทียม ๑๕๖๓๗
โทรสาร ๐-๓๙๓๒-๕๙๐๓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๕๔ (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟจ.จันทบุรี.....ประจำเดือน กันยายน ๒๕๕๔...

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Perfomance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๑. ด้านการจัดหน่วย แจกหน้ค่าไฟฟ้า			
๑.๑ การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
- สามารถอ่านค่าผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๘ %	๑๐๐ %	
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			
กรณีเป็นลายลักษณ์อักษร			
(๑.) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วัน	ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐%	
(๒.) สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา ภายใน ๓๐ วัน หลังจากได้รับคำร้อง	ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐%	
รวม จำนวน ๖ เรื่อง แบ่งเป็น			
กรณีทางโทรศัพท์ (Call Center)			
๒.๓ สามารถตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ %	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๘ (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน...กฟช.จันทบุรี...ประจำเดือน กันยายน ๒๕๕๘

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษากการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๔ (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน...กฟภ.จันทบุรี...ประจำเดือน กันยายน 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(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข) (๑.) ระบบแรงดันต่ำ ๑.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟส (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ) - เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ (๑๖๐ ราย) - เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ (๑๐๙ ราย) ๑.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟส ขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขตหรือปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ) - เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ - เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ ๔.๒ ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข (๑.) กรณีการโอน - เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (๒.) กรณีการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าภายใน ๒๐ วันทำการ (๙๓ 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 % -	

ประจำเดือน กันยายน ปี ๒๕๕๙

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

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ (จุดซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. ๔,๑๐	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานี ฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒ - ๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟจ.จันทบุรี	บริเวณ ๖๑/๑๒ ม.๒ ต.ท่าช้าง อ.เมืองจันทบุรี PAE หม้อแปลง ๓๙-๐๐๕๕๙๑ ขนาด ๑๖๐ เควีเอ PEA มิเตอร์ ๒๙๗๙๐๐๒๙ มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง ๔๔๐ ม. ระยะห่างจากสถานี ๔.๕ กม.	๑-๓.ค.-๕๙ ๑๐.๔๐ น.	๔๐๑	/	
๒	กฟจ.จันทบุรี	บริเวณ บ้านฟ้าใส บุติค อพาร์ทเมนต์ ๔/๕๙ ม.๒ ต.ท่าช้าง อ.เมืองจันทบุรี PEA ๕๔/๐๑๔๓๙๐ ขนาด ๑๖๐ เควีเอ PEA มิเตอร์ ๒๙๐๕๙๘๑๓ มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง ๑๓๐ ม. ระยะห่างจากสถานี ๕.๓ กม.	๑-๓.ค.-๕๙ ๑๑.๑๕ น.	๔๐๔	/	

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	๔	บริเวณ โรงรับซื้อเศษเหล็ก ๓๒/๑ ม.๗ ต.แสลง อ.เมืองจันทบุรี PEA ๒๒-๐๐๔๖๐๔ ขนาด ๕๐ เควีเอ ระยะห่างจากสถานี ๕ กม.	๑-ต.ค.-๕๙ ๑๐.๐๐ น.	๒๒.๖	๔๑๐	๓	/		
๒	จันทบุรี	๑๐	บริเวณ หมู่บ้านเคหะ ๑ ๗/๑ ม.๙ ต.ท่าช้าง อ.เมืองจันทบุรี PEA ๒๙-๐๑๐๘๔๒ ขนาด ๑๐๐ เควีเอ ระยะห่างจากสถานี ๖.๕ กม.	๑-ต.ค.-๕๙ ๑๐.๒๕ น.	๒๒.๖	๔๐๖	๓	/		

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ (จุดซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ. ๔,๑๐	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานี ฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐ - ๒๔๐ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟจ.จันทบุรี	บริเวณ ซอยขบารีสอร์ท ม.๒ ต.ท่าช้าง อ.เมือง	๑-๓.๓.-๕๙	๒๒๖	/	
		PAE หม้อแปลง ๕๗-๐๐๒๐๑๔ ขนาด ๑๖๐ เควีเอ	๑๐.๕๐ น.			
		PEA มิเตอร์ ๒๓๐๘๔๔๘๗				
		มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง ๒๖๐ ม.				
๒	กฟจ.จันทบุรี	บริเวณ ถนนแผ่นดินทอง ต.ตลาด อ.เมือง	๑-๓.๓.-๕๙	๒๒๒	/	
		PAE หม้อแปลง ๓๗-๐๑๓๘๗๑ ขนาด ๑๖๐ เควีเอ	๑๑.๕๕ น.			
		PEA มิเตอร์ ๒๗๓๖๙๐๖๙				
		มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง ๔๖๐ ม.				