



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.จบ. ถึง กบล.ก.๒
เลขที่ ก.๒ จบ(บค.) ๑๐๑ ๘/๒๕๖๐ วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๐
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรียน อก.บล.ก.๒

กฟจ.จบ. ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านเทคนิค การบริการผู้ใช้ไฟและบริการทั่วไป ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ซึ่งได้แนบมากับบันทึกฉบับนี้แล้วด้วย จำนวน ๖ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

PR ✓

(นางพริญา เชื้อสาย)
ผชน.(บ.) รักษาการแทน ผจก.จบ.

แผนกบริการลูกค้า ๕-๕๒
ดาวเทียม ๑๕๖๓๗
โทรสาร ๐-๓๙๓๒-๕๙๐๓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๖๐ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน....กฟจ.จันทบุรี....ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐...

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. ด้านการจดหน่วย แจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า			
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			
กรณีเป็นลายลักษณ์อักษร			
(๑.) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วัน	ร้อยละ ๑๐๐%	๑๐๐%	
(๒.) สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา ภายใน ๓๐ วัน หลังจากได้รับคำร้อง	ร้อยละ ๑๐๐%	๑๐๐%	
รวม จำนวน ๒ เรื่อง			
- กฟย.ชคก. จำนวน ๑ เรื่อง (ปัญหาไฟกระพริบ)			
- กฟจ.จบ. จำนวน ๑ เรื่อง (ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า)			
กรณีทางโทรศัพท์ (Call Center)			
๒.๓ สามารถตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐%	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๖๐ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน....กฟจ.จันทบุรี....ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

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 กรณีจากระบบจำหน่ายขัดข้อง (๑.) สามารถจ่ายไฟคืนได้ ภายใน ๔ ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า กรณีจากไฟฟ้าดับ (๒.) ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นอุบัติเหตุ สุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า	ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ % ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๖๐ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน....กฟภ.จันทบุรี....ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

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 (๑๒๓ ราย) - เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ (๖๐ 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 (๙๐ 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 กุมภาพันธ์ ปี ๒๕๖๐

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ (จุดข้อ-ฮาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

[illegible]

คณะผู้บริหารและบุคลากร

2

๐๔๕๑ น. ชุมแพมอญ ก่อตั้งและก

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ (จุดซื้อ-ขาย)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี. (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา

2. 1987

๐๔๕๑ น. ๘๗๖ กบ. พงศาวดาร

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ (จุดซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

[illegible]

แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาฯ

১৮৮৭