



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.จบ.

ถึง กบส.(ก.๒)

เลขที่ ก.๒ จบ.(บค.) ๕๓๑๐/๒๕๖๑

วันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง นำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๑

เรียน อก.บส.(ก.๒)

ตามหนังสือที่ ก.๒ กบส.(บธ.)๕๔๗/๒๕๖๐ สว.๑๕ มี.ค.๒๕๖๐ ขอให้แต่ละ กฟฟ.รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ส.ค. ๒๕๖๑ นั้น

กฟจ.จบ.ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าว ตามเอกสารแนบท้าย จำนวน ๑๔ แผ่น ทั้งนี้ ได้นำส่งข้อมูลในเบื้องต้น ทาง <http://๑๗๒.๒๔.๕.๑๑/SBS> โฟลเดอร์ ๖๐ รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ⇒ รายงานมาตรฐานการให้บริการ กฟจ.จบ. เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ ๑๑ ก.ย. ๒๕๖๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดแจ้ง ผบช.กบส.(ก๒) ดำเนินการต่อไป

(นางอุษา สิริภักคันธ์)

รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.จบ.

แผนกบริการลูกค้า

ดาวเทียม ๑๕๖๓๗

โทรสาร ๐-๓๔๓๒-๕๕๐๓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่วัด-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานี กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
				ที่สถานี (เควี)	ที่คั่นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	สฟฟ.จันทบุรี 2 วงจร 1	บริเวณ เขว่น อีเลฟเว่น ม.ศิสาพรวิมล PEA หม้อแปลง 53-004639 ขนาด 100 เควีเอ PEA มิเตอร์ 27676279 ระยะห่างจากสถานี 24 กม.	30/8/61 11.30 น.	22.2	228	3			
2	สฟฟ.จันทบุรี 2 วงจร 4	บริเวณ 5/91-93 ม.7 ต.จันทนิมิต PEA หม้อแปลง 30-001263 ขนาด 160 เควีเอ PEA มิเตอร์ 27682658 ระยะห่างจากสถานี 5.3 กม.	30/8/61 12.25 น.	22.8	231	3			

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดขายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟฟ.จันทบุรี 2 วงจร 1	บริเวณ บ้านเกาะขวาง ม.1 ต.เกาะขวาง PEA หม้อแปลง 37-018766 ขนาด 250 กิโลโวลต์ PEA มิเตอร์ 5900757143 มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง 350 ม. ระยะห่างจากสถานี 26 กม.	30/8/61 11.50 น.	226	/	
2	กฟฟ.จันทบุรี 2 วงจร 4	บริเวณ หลังโรงแรม เกทีแกรนด์ PEA หม้อแปลง 53-005232 ขนาด 250 กิโลโวลต์ PEA มิเตอร์ 8729267 มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง 380 ม. ระยะห่างจากสถานี 5.5 กม.	30/8/04 12.30 น.	228	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.จันทบุรี 2 วงจร 1	บริเวณ บ้านเกาะขวาง ม.1 ต.เกาะขวาง PEA หม้อแปลง 37-018766 ขนาด 250 เควีเอ PEA มิเตอร์ 27036327 มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง 600 ม. ระยะห่างจากสถานี 26 กม.	30/8/61 11.40 น.	393		
2	กฟภ.จันทบุรี 2 วงจร 4	บริเวณ หลังโรงแรม คพีแกรนด์ PEA หม้อแปลง 53-005232 ขนาด 250 เควีเอ PEA มิเตอร์ B747510 มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง 170 ม. ระยะห่างจากสถานี 5.5 กม.	30/8/61 12.15 น.	376		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ก.61	พ.ท.61	ธ.ค.61	ไตรมาส 1	เม.ย.61	พ.ค.61	มิ.ย.61	ไตรมาส 2	ก.ค.61	ส.ค.61	ก.ย.61	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	หมายเหตุ จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตชนบท กฟล.นครราชสีมา กฟผ.เขากลิ้งสูง เขตเมือง กฟภ.จป.
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - รับทราบกับข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	
	นับต.	4	-	-	4	4	3	-	7	1	2	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟน.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.61	ก.พ.61	มี.ค.61	ไตรมาส 1	เม.ย.61	พ.ค.61	มิ.ย.61	ไตรมาส 2	ก.ค.61	ส.ค.61	ก.ย.61	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			*ไม่มีข้อร้องเรียนเดือน ส.ค.61
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)	มบค.	1	2	2	5	2	10	14	26	7	-			
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%													
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที	มบค.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.61	ก.พ.61	มี.ค.61	ไตรมาส 1	เม.ย.61	พ.ค.61	มิ.ย.61	ไตรมาส 2	ก.ค.61	ส.ค.61	ก.ย.61	ไตรมาส 3	
3.2.2.2 หม้อแปลงชนรรวมกันเกินกว่า 250 เควี แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน														
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)	ลบค.	42	33	54	129	24	33	29	86	33	36			
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	ลบป.	82	65	78	225	55	71	72	198	64	117			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	7	7	-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.61	ก.พ.61	มี.ค.61	ไตรมาส 1	เม.ย.61	พ.ค.61	มิ.ย.61	ไตรมาส 2	ก.ค.61	ส.ค.61	ก.ย.61	ไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			ไม่มีข้อร้องเรียน เดือน ส.ค.61
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ	ผลค.	3	1	3	7	1	9	6	16	4	-			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่า	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า	ผลค.													
- ตรวจหาคะแนนหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	-	-	1	-	1	-	-	-	-			
- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟ	95%													
การขอใช้ไฟฟ้า)														
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	ผลบ.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.61	ก.พ.61	มี.ค.61	ไตรมาส 1	เม.ย.61	พ.ค.61	มิ.ย.61	ไตรมาส 2	ก.ค.61	ต.ค.61	ก.ย.61	ไตรมาส 3	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85% ลบป.			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			*** ไม่มีการจ่ายเงินค่าปรับ