



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ตราด

เลขที่ ก.๒ ตร.(บท) ๙๕๖ /๒๕๖๐

ถึง กบล.ก.๒

วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๐

เรียน อก.บล.ก.๒

กฟจ.ตราด ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านเทคนิคการบริการผู้ใช้ไฟและบริการทั่วไปประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๐ ซึ่งได้แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้แล้ว จำนวน ๕ ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง กบล.ก.๒ ดำเนินการต่อไป

(นายบุญส่ง ไชยเนตร)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.ตราด

แผนกบริการลูกค้า

โทร. ๑๕๗๓๕

พ.ศ.๒๕๖๐ / สำนักงานพัฒนาระบบข้อมูล

๙.๕ กพ. ๒๕๖๐ เวลา

๙.๕ กพ. ๒๕๖๐ (ก.๒)

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)**  
**ของ.....กฟจ.ตราด.....ประจำเดือน มกราคม 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 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------|
| ๑. ด้านการจดหน่วยแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า<br>๑.๑ การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง<br>- สามารถอ่านค่าผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>๑.๒ ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า<br>- สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๘%<br>( ๔๓,๑๔๖ ราย )<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕%                                            | ๑๐๐ %<br><br><br><br><br>๑๐๐ %            |              |
| ๒. ด้านการจัดการข้อร้องเรียน<br>๒.๑ การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>(๑) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ<br>(๒) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน<br>๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า<br><u>กรณีเป็นลายลักษณ์อักษร</u><br>(๑) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ<br>(๒) สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา ภายใน ๓๐ วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง ( ๑ราย )<br><u>กรณีทางโทรศัพท์ (Call Center)</u><br>๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วัน ( ๐ ราย ) | ร้อยละ ๑๐๐%<br><br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕%<br><br>ร้อยละ ๑๐๐%<br><br>ร้อยละ ๑๐๐%<br><br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐% | -<br><br>-<br><br>-<br><br>-<br><br>๑๐๐ % |              |

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)**  
**ของ.....กฟจ.ตราด.....ประจำเดือน มกราคม 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              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------|
| ๓. ด้านการแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อการปฏิบัติงานและการจ่ายไฟคืนหลังเหตุขัดข้อง<br>๓.๑ การแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)<br>การดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานต้องแจ้งล่วงหน้า<br>(๑) อย่างน้อย ๓ วันทำการ (ไม่มี)<br>(๒) ระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าต้องไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ไม่มี)<br>(๓) โดยแจ้งให้ทราบทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุ หรือประกาศทางเครื่องกระจายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบบริเวณปากซอย (ไม่มี)<br>(๔) ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน ( ๑ ครั้ง )<br>๓.๒ การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากเกิดเหตุขัดข้อง<br><b>กรณีจากระบบจำหน่ายขัดข้อง</b><br>(๑)สามารถจ่ายไฟคืนได้ ภายใน ๔ ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีอุบัติเหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า ( ๒๖ ครั้ง )<br><b>กรณีจากไฟฟ้าดับ</b><br>(๒)ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นอุบัติเหตุสุดวิสัยภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า | ร้อยละ ๑๐๐ %<br>ร้อยละ ๑๐๐ %<br>ร้อยละ ๑๐๐ %<br>ร้อยละ ๑๐๐ %<br>ร้อยละ ๑๐๐ %<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐%<br>ร้อยละ ๑๐๐ % | ๑๐๐ %<br>๑๐๐ %<br>๑๐๐ % | จังหวัดเร่งด่วนงานวันเด็ก |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)  
ของ.....กฟจ.ตราด.....ประจำเดือน มกราคม 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 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <p>๔. ด้านระยะเวลาการให้บริการ</p> <p>๔.๑ ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)</p> <p>(๑)ระบบแรงดันต่ำ</p> <p>๑.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟส (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)</p> <p>- เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ ( ๓๒ ราย )</p> <p>- เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ ( ๔๘ ราย )</p> <p>๑.๒ ผู้ใช้ไฟขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟสขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขตหรือปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ)</p> <p>- เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ (๐ ราย)</p> <p>- เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ (๐ ราย)</p> <p>๔.๒ ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข</p> <p>(๑)กรณีการโอน – เปลี่ยนชื่อพันับตรกรใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ ( ๘ ราย )</p> <p>(๒)กรณีการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าภายใน ๒๐ วันทำการ ( ๑๙ ราย )</p> <p>(๓)กรณีการจ่ายคืนเงินค่าบริการ ภายใน ๒๕ วันทำการ ( ๐ ราย)</p> | <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> | <p>๑๐๐ %</p> <p>๑๐๐ %</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>๑๐๐ %</p> <p>๑๐๐ %</p> <p>-</p> |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)  
ของ .... กฟจ.ตราด ....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๐

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓.งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี.

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินงานจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานประกอบการและที่อยู่) | วันเดือนปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                 |                   |
|----------|--------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------|
|          |                                                        |                                    |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>๑๐๙.๒-๑๒๐.๗ เควี | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| -        | -                                                      | -                                  | -                                                | -                              | -                 |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)

ของ ..... กฟจ.ตราด ....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๐

### ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓.งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี.

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินงานจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

| ลำดับ | สถานีไฟฟ้าฯ | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่,หมายเลข<br>เสาหรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานี)<br>(กม.) | วันเดือนปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้<br>ทั้ง ๓ เฟส |                                  | ตำแหน่ง<br>TAP<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดันที่<br>คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                    |                   |
|-------|-------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
|       |             |      |                                                                                            |                                    | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                    | ที่ต้นหม้อ<br>แปลงด้าน<br>แรงต่ำ |                            |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>๒๐.๙-๒๓.๑<br>(เควี) | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| ๑.    | ตราด        | ๙    | บ้านเนินตาแมว ห่าง<br>จากสถานี ๘ กม.                                                       | ๒๖ ม.ค. ๖๐                         | ๒๒.๘                                   | ๒๒.๙                             | ๓                          | ๒๑.๙                                             | ✓                                 |                   |
| ๒.    | แหลมงอบ     | ๔    | บ้านท่าโสม ห่างจาก<br>สถานี ๑๘ กม.                                                         | ๒๖ ม.ค. ๖๐                         | ๒๒.๗                                   | ๒๒.๓                             | ๓                          | ๒๑.๓                                             | ✓                                 |                   |
| ๓.    | คลองใหญ่    | ๑๐   | อ.คลองใหญ่ ห่างจาก<br>สถานี ๖ กม.                                                          | ๒๖ ม.ค. ๖๐                         | ๒๒.๖                                   | ๒๒.๕                             | ๔                          | ๒๑.๐                                             | ✓                                 |                   |
| ๔.    | แสนตู่      | ๔    | บ้านท่าจอด ห่างจาก<br>สถานี ๖ กม.                                                          | ๒๖ ม.ค. ๖๐                         | ๒๒.๗                                   | ๒๒.๙                             | ๓                          | ๒๑.๙                                             | ✓                                 |                   |