



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ตราด

เลขที่ ก.๒ ตร.(บค.) /๒๕๖๐

ถึง กบล.ก.๒

วันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐

เรียน อก.บส.ก.๒

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง กบล.ก.๒ ดำเนินการต่อไป

(นายพรชัย พูลเกษม)

นบพ.ระดับ ๙ ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ตราด

แผนกบริการลูกค้า
โทร. ๐๕๗๓๕

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๖๐

๑๐ ส.ค. ๒๕๖๐

๐.๕๕

กฟภ. (ก.๒)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๖๐ (ส่วนภูมิภาค)
ของ.....กฟจ.ตราด.....ประจำเดือน กรกฎาคม 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. ด้านการจัดหน่วยแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า ๑.๑ การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง - สามารถอ่านค่าผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน ๑.๒ ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า - สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๘% (๕๓,๕๐๕ ราย) ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕%	๑๐๐ % ๑๐๐ %	
๒. ด้านการจัดการข้อร้องเรียน ๒.๑ การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า (๑) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ (๒) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ เดือน ๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า กรณีเป็นลายลักษณ์อักษร (๑) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ (๒) สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา ภายใน ๓๐ วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง(๐ ราย) กรณีทางโทรศัพท์ (Call Center) ๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วัน (๑ ราย)	ร้อยละ ๑๐๐% ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕% ร้อยละ๑๐๐% ร้อยละ๑๐๐% ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐%	- - - ๑๐๐ %	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๖๐ (ส่วนภูมิภาค)
ของ.....กฟจ.ตราด.....ประจำเดือน กรกฎาคม 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 (ไม่มี)	ร้อยละ๑๐๐ %	๑๐๐ %	
(๒) ระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าต้องไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ไม่มี)	ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐ %	
(๓) โดยแจ้งให้ทราบทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุ หรือประกาศทางเครื่องกระจายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบบริเวณปากซอย (ไม่มี)	ร้อยละ๑๐๐ %	๑๐๐ %	
(๔) ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน(ไม่มี)	ร้อยละ๑๐๐ %		
๓.๒ การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากเกิดเหตุขัดข้อง			
<u>กรณีจากระบบจำหน่ายขัดข้อง</u>			
(๑)สามารถจ่ายไฟคืนได้ ภายใน ๔ ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีอุบัติเหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า (๑๑๐ ครั้ง)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐%		
<u>กรณีจากไฟฟ้าดับ</u>			
(๒)ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นอุบัติเหตุสุดวิสัยภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า	ร้อยละ ๑๐๐ %		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๖๐ (ส่วนภูมิภาค)

ของ กฟจ.ตราดประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓.งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี.

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินงานจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานประกอบการและที่อยู่)	วันเดือนปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน ๑๐๙.๒-๑๒๐.๙ เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน
-	-	-	-	-	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๖๐ (ส่วนภูมิภาค)

ของ กฟจ.ตราดประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓.งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี.

เป้าหมายในการดำเนินงาน ค่าเงินงานจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับ	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลข เสาหรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานี) (กม.)	วันเดือนปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ค่าแรงดันที่ คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
					ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อ แปลงด้าน แรงต่ำ			ได้มาตรฐาน ๒๐.๙-๒๓.๑ (เควี)	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑.	ตราด	๓	บ้านตะก่าง ห่างจาก สถานี ๒๑ กม.	๒๘ ก.ค. ๖๐	๒๒.๘	๒๒.๙	๓	๒๑.๙	/	
๒.	แหลมงอบ	๒	บ้านน้ำเขียว ห่างจาก สถานี ๑๘ กม.	๒๘ ก.ค. ๖๐	๒๒.๗	๒๒.๓	๓	๒๑.๓	/	
๓.	คลองใหญ่	๒	บ้านเขาถ่าน ห่างจาก สถานี ๒๕ กม.	๒๘ ก.ค. ๖๐	๒๒.๖	๒๒.๕	๔	๒๑.๐	/	
๔.	แสนตุง	๒	บ้านท่าประดู่ ห่างจาก สถานี ๕ กม.	๒๘ ก.ค. ๖๐	๒๒.๗	๒๒.๙	๓	๒๑.๙	/	