



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ตราด

เลขที่ ก.๒ ตร.(บค.) **พชพ** /๒๕๖๑

ถึง กบล.ก.๒

วันที่ **๑๙ ก.พ. ๒๕๖๑**

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

เรียน อก.บค.ก.๒

กฟจ.ตราด ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านเทคนิคการบริการผู้ใช้ไฟและบริการทั่วไปประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑ ซึ่งได้แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้แล้ว จำนวน ๕ ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง กบล.ก.๒ ดำเนินการต่อไป

(นายวัชชัย ร้อยศรี)

ผจก.กฟจ.ตราด

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๖๑ (ส่วนภูมิภาค)**  
**ของ.....กฟจ.ตราด.....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑**

**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. ด้านการจัดหน่วยจำหน่ายไฟฟ้า<br>๑.๑ การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง<br>- สามารถอ่านค่าผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>๑.๒ ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า<br>- สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๘%<br>( ๔๓,๙๗๖ราย)<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕%                                              | ๑๐๐ %<br><br><br><br>๑๐๐ %                |              |
| ๒. ด้านการจัดการข้อร้องเรียน<br>๒.๑ การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>(๑) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ<br>(๒) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ เดือน<br>๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า<br><u>กรณีเป็นลายลักษณ์อักษร</u><br>(๑) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ<br>(๒) สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา ภายใน ๓๐ วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง( ๐ ราย )<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 ๒๕๖๑ (ส่วนภูมิภาค)**  
**ของ.....กฟจ.ตราด.....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑**

**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<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( ไม่มี )<br>๓.๒ การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากเกิดเหตุขัดข้อง<br><b>กรณีจากระบบจำหน่ายขัดข้อง</b><br>(๑)สามารถจ่ายไฟคืนได้ ภายใน ๔ ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า ( ๓๔ ครั้ง )<br><b>กรณีจากไฟฟ้าดับ</b><br>(๒)ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัยภัยธรรมชาติ 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 %<br>๑๐๐ %<br>๑๐๐ %<br>๙๐%<br>๑๐๐ % |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๖๑ (ส่วนภูมิภาค)  
ของ.....กฟจ.ตราด.....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

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 (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)<br>(๑)ระบบแรงดันต่ำ |              |                |              |
| ๑.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟส (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)<br>- เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ<br>( ๑๖ ราย)                                                   | ร้อยละ ๑๐๐ % | ๑๐๐ %          |              |
| - เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ<br>( ๓๓ ราย)                                                                                                                          | ร้อยละ ๑๐๐ % | ๑๐๐ %          |              |
| ๑.๒ ผู้ใช้ไฟขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟสขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขตหรือปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ)<br>- เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ<br>(๐ ราย)                          | ร้อยละ ๑๐๐ % | -              |              |
| - เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ<br>(๐ ราย)                                                                                                                            | ร้อยละ ๑๐๐ % | -              |              |
| ๔.๒ ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข                                                                                                                |              |                |              |
| (๑)กรณีการโอน – เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ ( ๑๖ ราย)                                                                                              | ร้อยละ ๑๐๐ % | ๑๐๐ %          |              |
| (๒)กรณีการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าภายใน ๒๐ วันทำการ ( ๒๒ ราย)                                                                                                      | ร้อยละ ๑๐๐ % | ๑๐๐ %          |              |
| (๓)กรณีการจ่ายคืนเงินค่าบริการ ภายใน ๒๕ วันทำการ ( ๐ ราย )                                                                                                             | ร้อยละ ๑๐๐ % | -              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๖๑ (ส่วนภูมิภาค)

ของ ..... กฟจ.ตราด ....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

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 ๒๕๖๑ (ส่วนภูมิภาค)

ของ ..... กฟจ.ตราด ....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

### ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓.งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี.

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินงานจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

| ลำดับ | สถานีไฟฟ้า | 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                    |                   |
|-------|------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
|       |            |      |                                                                                            |                                    | ที่สถานี<br>(เควี)                     | ที่ต้นหม้อ<br>แปลงด้าน<br>แรงต่ำ |                            |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>๒๐.๙-๒๓.๑<br>(เควี) | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| ๑.    | ตราด       | ๖    | บ้านท่าประดู่ ห่างจาก<br>สถานี ๕ กม.                                                       | ๓๐ พ.ย. ๖๐                         | ๒๒.๘                                   | ๒๒.๙                             | ๓                          | ๒๑.๙                                             | ✓                                 |                   |
| ๒.    | แหลมงอบ    | ๖    | บ้านธรรมชาติ ห่างจาก<br>สถานี ๓ กม.                                                        | ๓๐ พ.ย. ๖๐                         | ๒๒.๗                                   | ๒๒.๓                             | ๓                          | ๒๑.๓                                             | ✓                                 |                   |
| ๓.    | คลองใหญ่   | ๒    | บ้านเขาถ่าน ห่างจาก<br>สถานี ๒.๕ กม.                                                       | ๓๐ พ.ย. ๖๐                         | ๒๒.๖                                   | ๒๒.๕                             | ๔                          | ๒๑.๐                                             | ✓                                 |                   |
| ๔.    | แสนตู่     | ๑๐   | บ้านท่าจอด ห่างจาก<br>สถานี ๖ กม.                                                          | ๓๐ พ.ย. ๖๐                         | ๒๒.๗                                   | ๒๒.๙                             | ๓                          | ๒๑.๙                                             | ✓                                 |                   |