



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ตราด

ถึง กบล.(ก.๒)

เลขที่ ก.๒ ตร.(บค.) ๓๓/๑๕ /๒๕๖๒

วันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๒

เรียน อก.บล.ก.๒

กฟจ.ตราด ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านเทคนิคการบริการผู้ใช้ไฟและบริการทั่วไปประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๒ ซึ่งได้แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้แล้ว จำนวน ๕ ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง กบล.ก.๒ ดำเนินการต่อไป

(นายวีระศักดิ์ สุนทร)

รจก.(ท.) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ตราด

แผนกบริการลูกค้า

โทร. ๑๕๗๓๕

๑๖ พ.ค. ๒๕๖๒

๑๖๓  
พค.(๑.๒)

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค)**  
**ของ.....กฟจ.ตราด.....ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๒**

**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>( ๓๗,๓๓๕ ราย )<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕%                                                | ๑๐๐ %<br><br><br><br><br>๑๐๐ %            |              |
| ๒. ด้านการจัดการข้อเรียกร้อง<br>๒.๑ การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>(๑) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ ( ๐ ราย )<br>(๒) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน<br>๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า<br><u>กรณีเป็นลายลักษณ์อักษร</u><br>(๑) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ ( ๐ ราย )<br>(๒) สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา ภายใน ๓๐ วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง ( ๐ ราย )<br><u>กรณีทางโทรศัพท์ (Call Center)</u><br>๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วัน ( ๐ ราย ) | ร้อยละ ๑๐๐%<br><br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕%<br><br><br>ร้อยละ ๑๐๐%<br><br>ร้อยละ ๑๐๐%<br><br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐% | -<br><br>-<br><br>-<br><br>-<br><br>๑๐๐ % |              |

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค)**  
**ของ.....กฟจ.ตราด.....ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๒**

**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>๓. ด้านการแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อการปฏิบัติงานและการจ่ายไฟคืนหลังเหตุขัดข้อง</p> <p>๓.๑ การแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)</p> <p>การดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานต้องแจ้งล่วงหน้า</p> <p>(๑) อย่างน้อย ๓ วันทำการ (ไม่มี)</p> <p>(๒) ระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าต้องไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ไม่มี)</p> <p>(๓) โดยแจ้งให้ทราบทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุ หรือประกาศทางเครื่องกระจายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบบริเวณปากซอย (ไม่มี)</p> <p>(๔) ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน(ไม่มี)</p> <p>๓.๒ การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากเกิดเหตุขัดข้อง</p> <p><b>กรณีจากระบบจำหน่ายขัดข้อง</b></p> <p>(๑)สามารถจ่ายไฟคืนได้ ภายใน ๔ ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีอุบัติเหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า(๕๓ ครั้ง)</p> <p><b>กรณีจากไฟฟ้าดับ</b></p> <p>(๒)ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นอุบัติเหตุสุดวิสัยภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า</p> | <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐%</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> | <p>๑๐๐ %</p> <p>๑๐๐ %</p> <p>๑๐๐ %</p> |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค)  
ของ.....กฟจ.ตรารด.....ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๒

### 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 (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข) |              |                |              |
| (๑)ระบบแรงดันต่ำ                                                                                                                                      |              |                |              |
| ๑.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟส (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)                                                                                    |              |                |              |
| - เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ                                                                                                                     | ร้อยละ ๑๐๐ % | ๑๐๐ %          |              |
| (๔ ราย)                                                                                                                                               |              |                |              |
| - เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ                                                                                                                      | ร้อยละ ๑๐๐ % | ๑๐๐ %          |              |
| (๔๐ ราย)                                                                                                                                              |              |                |              |
| ๑.๒ ผู้ใช้ไฟขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟสขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขตหรือปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ)                                                         |              |                |              |
| - เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ                                                                                                                     | ร้อยละ ๑๐๐ % | -              |              |
| (๐ ราย)                                                                                                                                               |              |                |              |
| - เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ                                                                                                                      | ร้อยละ ๑๐๐ % | -              |              |
| (๐ ราย)                                                                                                                                               |              |                |              |
| ๔.๒ ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข                                                                                               |              |                |              |
| (๑)กรณีการโอน – เปลี่ยนชื่อพันับตรกรใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ ( ๗ ราย)                                                                                | ร้อยละ ๑๐๐ % | ๑๐๐ %          |              |
| (๒)กรณีการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าภายใน ๒๐ วันทำการ ( ๘ ราย)                                                                                      | ร้อยละ ๑๐๐ % | ๑๐๐ %          |              |
| (๓)กรณีการจ่ายคืนเงินค่าบริการ ภายใน ๒๕ วันทำการ ( ๐ ราย)                                                                                             | ร้อยละ ๑๐๐ % | -              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค)

ของ ..... กฟจ.ตราด ....ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๒

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 ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค)

ของ ..... กฟจ.ตราด ....ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๒

## ด้านการไฟฟ้า

## แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

**แผนงานย่อย** ๓.งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี.

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินงานจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

[illegible]