



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟจ.ตราด

ถึง ผจก.กฟจ.ตราด

เลขที่ ก.๒ กฟจ.ตร.(บค.) ๕๐๑๖๖ /๒๕๖๓

วันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓

เรียน ผจก.กฟจ.ตราด

กฟจ.ตราด ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านเทคนิคการบริการผู้ใช้ไฟและบริการทั่วไปประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ซึ่งได้แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้แล้ว จำนวน ๕ ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง พคค. ดำเนินการต่อไป

(นายติเรก สืบสอน)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ตราด

แผนกบริการลูกค้า
โทร. ๑๕๗๓๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค)
ของกฟจ.ตราด ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓

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 ๑.๑ การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง - สามารถอ่านค่าผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน ๑.๒ ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า - สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๘% (๔๖,๘๓๐ ราย) ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕%	๑๐๐ % ๑๐๐ %	
๒. ด้านการจัดการข้อเรียกร้อง ๒.๑ การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า (๑) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ (๐ ราย) (๒) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน ๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า <u>กรณีเป็นลายลักษณ์อักษร</u> (๑) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ (๑ ราย) (๒) สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา ภายใน ๓๐ วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง (๐ ราย) <u>กรณีทางโทรศัพท์ (Call Center)</u> ๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วัน (๐ ราย)	ร้อยละ ๑๐๐% ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕% ร้อยละ ๑๐๐% ร้อยละ ๑๐๐% ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐%	- - - - ๑๐๐ %	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค)
ของ กฟจ.ตราด ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓

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 ๓.๑ การแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) การดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานต้องแจ้งล่วงหน้า (๑) อย่างน้อย ๓ วันทำการ (ไม่มี) (๒) ระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าต้องไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ไม่มี) (๓) โดยแจ้งให้ทราบทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุ หรือประกาศทางเครื่องกระจายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบบริเวณปากซอย (ไม่มี) (๔) ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน (ไม่มี) ๓.๒ การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากเกิดเหตุขัดข้อง <u>กรณีจากระบบจำหน่ายขัดข้อง</u> (๑)สามารถจ่ายไฟคืนได้ ภายใน ๔ ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีอุบัติเหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า (๑๔ ครั้ง) <u>กรณีจากไฟฟ้าดับ</u> (๒)ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นอุบัติเหตุสุดวิสัยภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า	ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐% ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐ % ๑๐๐ % ๑๐๐ %	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค)
ของ กฟจ.ตราด ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทก กฟผ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ

(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๔. ด้านระยะเวลาการให้บริการ			
๔.๑ ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)			
(๑)ระบบแรงดันต่ำ			
๑.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟส (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)			
- เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ (๓ ราย)	ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐ %	
- เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ (๑๐๒ ราย)	ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐ %	
๑.๒ ผู้ใช้ไฟขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟสขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขตหรือปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ)			
- เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ (๐ ราย)	ร้อยละ ๑๐๐ %	-	
- เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ (๐ ราย)	ร้อยละ ๑๐๐ %	-	
๔.๒ ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข			
(๑)กรณีการโอน – เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (๑๕ราย)	ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐ %	
(๒)กรณีการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าภายใน ๒๐ วันทำการ (๕๐ราย)	ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐ %	
(๓)กรณีการจ่ายคืนเงินค่าบริการ ภายใน ๒๕ วันทำการ (๐ ราย)	ร้อยละ ๑๐๐ %	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค)

ของ กฟจ.ตราด ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓.งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี.

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินงานจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค)

ของ กฟจ.ตราด ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓.งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี.

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินงานจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

[illegible]