การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟจ.ตราด ถึง ผจก.กฟจ.ตราด
เลขที่ ก.๒ กฟจ.ตร.(บค) ๗๘๖๐/๒๕๖๔ วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรียน ผจก.กฟจ.ตราด

กฟจ.ตราด ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านเทคนิคการบริการผู้ใช้ไฟและบริการทั่วไปประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔ ซึ่งได้แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้แล้ว จำนวน ๕ ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง พคค. ดำเนินการต่อไป

(นายดิเรก สืบสอน)
รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ตราด

แผนกบริการลูกค้า
โทร. ๑๕๗๓๕

กฟจ.ตราด / ส่งงานผ่านระบบ Digital Document
วันที่ - ๕ ส.ค. ๒๕๖๔ เวลา 16:26 น. พคค.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๖๔ (ส่วนภูมิภาค) ของกฟจ.ตราด ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Perfomance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Perfomance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๑. ด้านการจดหน่วยแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า ๑.๑ การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง - สามารถอ่านค่าผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน ๑.๒ ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า - สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๘% (๓๙,๕๙๔ราย) ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕%	๑๐๐ % ๑๐๐ %	
๒. ด้านการจัดการข้อเรียกร้อง ๒.๑ การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า (๑) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ(๐ ราย) (๒) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน ๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า กรณีเป็นลายลักษณ์อักษร (๑) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ (๐ ราย) (๒) สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา ภายใน ๓๐ วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง(๐ ราย) กรณีทางโทรศัพท์ (Call Center) ๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วัน (๐ราย)	ร้อยละ ๑๐๐% ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕% ร้อยละ๑๐๐% ร้อยละ๑๐๐% ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐%	- - - - ๑๐๐ %	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๖๔ (ส่วนภูมิภาค)
ของ กฟจ.ตราด ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Perfomance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Perfomance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๓. ด้านการแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อการปฏิบัติงานและการจ่ายไฟคืนหลังเหตุขัดข้อง			
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			
กรณีจากระบบจำหน่ายขัดข้อง			
(๑)สามารถจ่ายไฟคืนได้ ภายใน ๔ ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า(๑ ครั้ง)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐%		
กรณีจากไฟฟ้าดับ			
(๒)ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นอุบัติเหตุสุดวิสัยภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า	ร้อยละ ๑๐๐ %		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๖๔ (ส่วนภูมิภาค)
ของ กฟจ.ตราด ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔

ด้านการตลาด

<u>แผนงานหลัก</u> พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

<u>แผนงานย่อย</u> ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Perfomance)

<u>เป้าหมายในการดำเนินงาน</u> ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Perfomance)

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 (๔ ราย)	ร้อยละ๑๐๐ %	๑๐๐ %	
- เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ (๘๖ ราย)	ร้อยละ๑๐๐ %	๑๐๐ %	
๑.๒ ผู้ใช้ไฟขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟสขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขตหรือปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ)			
- เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ (๐ ราย)	ร้อยละ๑๐๐ %	-	
- เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ (๐ ราย)	ร้อยละ๑๐๐ %	-	
๔.๒ ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข			
(๑)กรณีการโอน – เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (๑๗ราย)	ร้อยละ๑๐๐ %	๑๐๐ %	
(๒)กรณีการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าภายใน ๒๐ วันทำการ (๒๑ราย)	ร้อยละ๑๐๐ %	๑๐๐ %	
(๓)กรณีการจ่ายคืนเงินค่าบริการ ภายใน ๒๕ วันทำการ (๐ ราย)	ร้อยละ ๑๐๐ %	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๖๔ (ส่วนภูมิภาค)
ของ กฟจ.ตราด ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔

ด้านการไฟฟ้า

<u>แผนงานหลัก</u> ควบคุมระบบไฟฟ้า

<u>แผนงานย่อย</u> ๓.งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี.

<u>เป้าหมายในการดำเนินงาน</u> 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 ๒๕๖๔ (ส่วนภูมิภาค)
ของ กฟจ.ตราด ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓.งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี.

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินงานจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับ	สถานีไฟฟ้าฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานี)(กม)	วันเดือนปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ค่าแรงดันที่คำนวณได้ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลงด้านแรงต่ำ			ได้มาตรฐาน ๒๐.๙-๒๓.๑ (เควี)	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	ตราด	๔	โรงกำจัดขยะ เทศบาลเมืองตราด PEA NO.๒๓๐๔๙๑๙๘	๒๓ ก.ค. ๒๕๖๔	๒๓.๔	๑๑๔.๔	๓	๒๒.๘	✓	
๒	ตราด	๘	โรงกรองน้ำประปา PEA NO.๒๓๐๕๗๖๘๖	๒๓ ก.ค. ๒๕๖๔	๒๓.๔	๑๑๔.๑๒	๓	๒๒.๘	✓	
๓	ตราด	๑๐	นายวีรวัฒน์ พลลม PEA NO.๒๗๖๖๓๐๖๗	๒๓ ก.ค. ๒๕๖๔	๒๓.๔	๑๑๓.๓๔	๓	๒๒.๖	✓	