



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟจ.ตราด

เลขที่ ก.๒ กฟจ.ตร.(บค) ๕๓๖๕/๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕

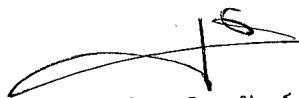
เรียน ผจก.กฟจ.ตราด

ถึง ผจก.กฟจ.ตราด

วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๕

กฟจ.ตราด ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านเทคนิค การบริการผู้ใช้ไฟและบริการทั่วไปประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕ ซึ่งได้แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้แล้ว จำนวน ๕ ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง พคค. ดำเนินการต่อไป



(นายหริต เลิศนุวัฒน์)

ทผ.บค.

พล  
เลขาฯ, ตราด  
เรไร  
๕๓๖๕/๒

(นายลือพงศ์ หงสศิริธรรม)

ผจก.กฟจ.ตร.

๐๒ มิ.ย. ๒๕๖๕

แผนกบริการลูกค้า

โทร. ๑๕๗๓๘

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๖๕ (ส่วนภูมิภาค)**  
**ของกฟผ.ตราด ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕**

**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 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------|
| <b>๑. ด้านการจดหน่วยแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า</b><br>๑.๑ การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง<br>- สามารถอ่านค่าผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>๑.๒ ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า<br>- สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๘%<br>( ๔๐,๕๒๑ ราย )<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕%                            | ๑๐๐ %<br><br><br><br>๑๐๐ % |              |
| <b>๒. ด้านการจัดการข้อเรียกร้อง</b><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>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕%<br>ร้อยละ ๑๐๐%<br>ร้อยละ ๑๐๐%<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐% | -<br>-<br>-<br>-<br>๑๐๐ %  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๖๕ (ส่วนภูมิภาค)  
ของ กฟจ.ตราด ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕

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<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><u>กรณีจากระบบจำหน่ายขัดข้อง</u><br>(๑)สามารถจ่ายไฟคืนได้ ภายใน ๔ ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีอุบัติเหตุเหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า ( ๑๔ ครั้ง )<br><u>กรณีจากไฟฟ้าดับ</u><br>(๒)ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นอุบัติเหตุสุดวิสัยภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า | ร้อยละ ๑๐๐ %<br>ร้อยละ ๑๐๐ %<br>ร้อยละ ๑๐๐ %<br>ร้อยละ ๑๐๐ %<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐%<br>ร้อยละ ๑๐๐ % | ๑๐๐ %<br>๑๐๐ %<br>๑๐๐ % |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๖๕ (ส่วนภูมิภาค)  
ของ กฟจ.ตรารด ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕

ด้านการตลาด

## แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

**แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า**

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทก กฟช. 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 %          |              |
| (๑๖๕ 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 - เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ ( ๓๒ ราย )                                                                            | ร้อยละ ๑๐๐ % | ๑๐๐ %          |              |
| (๒)กรณีการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าภายใน ๒๐ วันทำการ ( ๒๗ ราย )                                                                                    | ร้อยละ ๑๐๐ % | ๑๐๐ %          |              |
| (๓)กรณีการจ่ายคืนเงินค่าบริการ ภายใน ๒๕ วันทำการ ( ๐ ราย)                                                                                             | ร้อยละ ๑๐๐ % | -              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๖๕ (ส่วนภูมิภาค)  
 ของ กฟจ.ตราด ประจำปีเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕

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 ๒๕๖๕ (ส่วนภูมิภาค)  
 ของกฟผ.ตราด ประจำปีเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓.งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี.

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินงานจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

| ลำดับ | สถานีไฟฟ้าฯ | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือ<br>หม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานี)(กม) | วันเดือนปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้<br>ทั้ง ๓ เฟส |                                  | ตำแหน่ง<br>TAP<br>หม้อ<br>แปลง | ค่า<br>แรงดันที่<br>คำนวณ<br>ได้ด้าน<br>แรงสูง<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                    |                   |
|-------|-------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
|       |             |      |                                                                                       |                                    | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                    | ที่ต้นหม้อ<br>แปลงด้าน<br>แรงต่ำ |                                |                                                          | ได้มาตรฐาน<br>๒๐.๙-๒๓.๑<br>(เควี) | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| ๑     | ตราด        | ๓    | นายราชัน มานะเปรมปริย์<br>PEA NO.๒๓๐๔๙๑๔๘                                             | ๒๔ พ.ค. ๒๕๖๕                       | ๒๓.๔                                   | ๑๑๒                              | ๓                              | ๒๒.๔                                                     | ✓                                 |                   |
| ๒     | ตราด        | ๕    | นางสุนีย์ ไชยศิริ<br>PEA NO.๒๓๖๓๐๖๗                                                   | ๒๔ พ.ค. ๒๕๖๕                       | ๒๓.๓                                   | ๑๑๑.๖๕                           | ๓                              | ๒๒.๓                                                     | ✓                                 |                   |
| ๓     | ตราด        | ๙    | โรงน้ำแข็งวนการ<br>PEA NO.๒๓๐๕๓๒๐                                                     | ๒๔ พ.ค. ๒๕๖๕                       | ๒๓.๔                                   | ๑๑๓.๕                            | ๓                              | ๒๒.๗                                                     | ✓                                 |                   |