



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ตราด

เลขที่ ก.๒ ตร.(บค.) ๖๕๖๒ /๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๒

เรียน อก.บล.ก.๒

ถึง กบล.(ก.๒)

วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๒

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง กบล.ก.๒ ดำเนินการต่อไป

(นายธีระ สุขเจริญ)

ผจก.กฟจ.ตราด

แผนกบริการลูกค้า

โทร. ๑๕๗๓๕

ส่ง: ๒ เม.ย. ๒๕๖๒

0.6/

กบล.(ก.๒)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค)
ของ.....กฟจ.ตราด.....ประจำเดือน มีนาคม 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. ด้านการจัดหน่วยแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า ๑.๑ การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง - สามารถอ่านค่าผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน ๑.๒ ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า - สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๘% (๔๕,๐๒๓ ราย) ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕%	๑๐๐ % ๑๐๐ %	
๒. ด้านการจัดการข้อร้องเรียน ๒.๑ การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า (๑) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ (๐ ราย) (๒) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน ๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า <u>กรณีเป็นสายลักษณะอักษร</u> (๑) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ (๐ ราย) (๒) สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา ภายใน ๓๐ วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง (๐ ราย) <u>กรณีทางโทรศัพท์ (Call Center)</u> ๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วัน (๐ ราย)	ร้อยละ ๑๐๐% ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕% ร้อยละ ๑๐๐% ร้อยละ ๑๐๐% ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐%	- - - - ๑๐๐ %	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค)
ของ.....กฟจ.ตราด.....ประจำเดือน มีนาคม 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
๓. ด้านการแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อการปฏิบัติงาน และการจ่ายไฟคืนหลังเหตุขัดข้อง ๓.๑ การแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) การดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานต้องแจ้งล่วงหน้า (๑) อย่างน้อย ๓ วันทำการ (ไม่มี) (๒) ระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าต้องไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ไม่มี) (๓) โดยแจ้งให้ทราบทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุ หรือประกาศทางเครื่องกระจายเสียง หรือ ปิดประกาศให้ทราบบริเวณปากซอย (ไม่มี) (๔) ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน(ไม่มี) ๓.๒ การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากเกิดเหตุขัดข้อง กรณีจากระบบจำหน่ายขัดข้อง (๑)สามารถจ่ายไฟคืนได้ ภายใน ๔ ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีอุบัติเหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า(๓ ครั้ง) กรณีจากไฟฟ้าดับ (๒)ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นอุบัติเหตุสุดวิสัยภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า	ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐% ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐ % ๑๐๐ % ๑๐๐ %	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค)
ของ.....กฟจ.ตราด.....ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๒

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

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 (๗ ราย) - เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ (๕๕ ราย) ๑.๒ ผู้ใช้ไฟขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟสขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขตหรือปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ) - เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ (๐ ราย) - เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ (๐ ราย) ๔.๒ ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข (๑)กรณีการโอน – เปลี่ยนชื่อพันธุบัตรการใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (๑๐ ราย) (๒)กรณีการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าภายใน ๒๐ วันทำการ (๒๕ ราย) (๓)กรณีการจ่ายคืนเงินค่าบริการ ภายใน ๒๕ วันทำการ (๐ ราย)	ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐ % ๑๐๐ % - - ๑๐๐ % ๑๐๐ % -	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค)
ของ กฟจ.ตราดประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๒

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
-	-	-	-	-	-