



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



จาก กฟจ.ปราจีนบุรี

ถึง กบล.ก.๑

เลขที่ ก.๑ กฟจ.ปจ.(บค.) ๑๕๕๖/๒๕๖๒

วันที่ ๑๔ มี.ค. ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

เรียน อก.บล.ก.๑

ด้วย กฟจ.ปราจีนบุรี และ กฟฟ.ในสังกัด ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐาน  
คุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ จำนวน ๑๑ แผ่น มาพร้อม  
หนังสือฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายทวีศักดิ์ เกิดทรัพย์)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.ปจ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปราจีนบุรี เขต ก.๑

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standards)

- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ – ขาย)
- ๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการและที่อยู่)         | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                 |               |
|----------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|
|          |                                                                      |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>๑๐๙.๒-๑๒๐.๗ เควี | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑.       | สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ต.เนินหอม อ.เมือง จ.ปราจีนบุรี | ก.พ. ๖๒                               | ๑๑๖.๕๔                                           | ✓                              |               |

## ๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standards)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดวัดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับ<br>ที่ | สถานีไฟฟ้า   | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) )                                            | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>TAP<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดันที่<br>คำนวณได้ด้าน<br>แรงสูง (เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบ<br>จำหน่าย |                   |
|--------------|--------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------|
|              |              |      |                                                                                                                                   |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลต์) |                            |                                               | ได้มาตรฐาน<br>๒๐.๙-๒๓.๑ เควี          | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| ๑.           | ปราจีนบุรี ๑ | ๓    | หน้าโรงเรียนปราจีนกัลยาณี<br>ต.หน้าเมือง อ.เมือง จ.ปราจีนบุรี<br>หม้อแปลงขนาด ๔๐๐ KVA,<br>PEA ๓๗ - ๐๑๔๘๖๒<br>ห่างจากสถานีฯ ๑๗ กม. | ๒๘ ก.พ. ๖๒<br>๑๗.๐๐ น.                | ๒๒.๐๕                              | ๒๓๐.๖๐                              | ๓                          | ๒๒.๐๕                                         | ✓                                     |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปราจีนบุรี เขต ก.๑

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standards)

- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ – ขาย)
- ๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.๑,๒ | สถานที่<br>(ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะทางจาก<br>หม้อแปลง (ม.) )                                                  | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |                   |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|
|          |              |                                                                                                                                 |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๐-๒๔๐ โวลต์ | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| ๑.       | ปราจีนบุรี   | หน้าโรงเรียนปราจีนกัลยาณี<br>ต.หน้าเมือง อ.เมือง จ.ปราจีนบุรี หม้อแปลงขนาด ๔๐๐ KVA<br>PEA ๓๗ - ๐๑๔๘๖๒ ระยะทางจากหม้อแปลง ๒๐๐ ม. | ๒๘ ก.พ. ๖๒<br>๑๗.๐๐ น.                | ๒๓๐.๖๐                                            | ✓                           |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๒

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟจ.ปจ.....ประจำเดือน.....กุมภาพันธ์.....๒๕๖๒.....

๒.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป ( Overall Standards )

| งาน/โครงการ                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน     | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๒๕            |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๓ ชม. (ครั้ง)                                                                      |                 | -              |              |
| - จ่ายไฟคืนเกิน ๓ ชม. แต่ไม่เกิน ๔ ชม. (ครั้ง)                                                            |                 | -              |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครั้ง)                                                                         |                 | -              |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๘๐ ภายใน ๖ เดือน(ร้องเรียนเป็นสายลักษณะอื่นอีกขอ) | ไม่น้อยกว่า ๘๐% |                |              |
| สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                     |                 | -              |              |
| - ภายใน ๓ เดือน (เรื่อง)                                                                                  |                 | -              |              |
| - เกิน ๓ เดือน แต่ไม่เกิน ๖ เดือน (เรื่อง)                                                                |                 | -              |              |
| - เกินกว่า ๖ เดือน (เรื่อง)                                                                               |                 | -              |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                           |                 |                |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก ๒ เดือน                                                            | ไม่เกิน ๒๕ %    | -              |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก ๒ เดือน (ราย)                                                            |                 | ๕๔,๖๕๙         |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                  |                 |                |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                      | ๑๐๐%            | ๑๕,๔๖๕         |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                               |                 | ๑๕,๔๖๕         |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                   |                 |                |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟจ.ปจ.....ประจำเดือน.....กุมภาพันธ์...๒๕๖๒.....

๒.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป ( Overall Standards )

| งาน/โครงการ                                                                                  | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐                                | ไม่น้อยกว่า ๙๐% |                |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย)                                             |                 | ๗๐,๑๒๔         |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                       |                 | ๗๐,๑๒๔         |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ | ไม่น้อยกว่า ๙๕% |                |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                               |                 | -              |              |
| ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                                                   |                 |                |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                     |                 |                |              |
| เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                                                |                 |                |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟจ.ปจ.....ประจำเดือน.....กุมภาพันธ์....๒๕๖๒.....

### ๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br><b>๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม</b><br><b>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง</b><br><b>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป</b><br><b>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑<br>-         |              |
| <b>๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน</b><br><b>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง</b><br><b>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป</b><br><b>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๑๖ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๑๗-๒๔ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                                                                                    | ๑๐๐%     | -<br>-<br>-    |              |



# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๒

ของหน่วยงาน กฟผ.....กฟจ.ปจ.....ประจำเดือน.....กุมภาพันธ์.....๒๕๖๒.....

## ๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                                                                               |          |                |              |
| ๓.๒.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด<br>รวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ<br>ภายใน ๒๕ วันทำการ (ราย)                          | ๑๐๐%     | ๖              |              |
| ภายใน ๒๖ - ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | -              |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          | -              |              |
| ๓.๒.๒.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน<br>เกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๔๐ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | -              |              |
| ภายใน ๔๑ - ๕๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | -              |              |
| เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          | -              |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                          |          |                |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                         |          |                |              |
| - การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกัน<br>การใช้ไฟฟ้า                                                      | ๑๐๐%     | ๒๗             |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                                                                       |          | -              |              |
| ภายใน ๑๑ - ๑๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | -              |              |
| เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          | -              |              |
| - การเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                 | ๑๐๐%     | ๑๐             |              |
| ภายใน ๗ วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          | -              |              |
| ภายใน ๘ - ๑๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          | -              |              |
| เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          | -              |              |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟจ.ปจ.....ประจำเดือน.....กุมภาพันธ์.....๒๕๖๒.....

## ๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                     | ๑๐๐%     |                |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                    |          | ๔๔             |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                     |          | -              |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | ๑๐๐%     |                |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                    |          | ๕              |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                     |          | -              |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑๐๐%     |                |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ                                            |          | ๑๐             |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                       |          | -              |              |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟจ.ปจ.....ประจำเดือน.....กุมภาพันธ์....๒๕๖๒.....

## ๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๔๓๑            |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๔๑๘            |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              |              |
| ภายในวันทำการที่ ๓ (ราย)                                                                                             |          | -              |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | ๑๐๐%     | -              |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              |              |
| ภายในวันทำการที่ ๒ (ราย)                                                                                             |          | -              |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                  | ๑๐๐%     | -              |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | -              |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              |              |