



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ปราจีนบุรี

ถึง กบล.ก.๑

เลขที่ ก.๑ กฟจ.ปจ.(บค.) ๒๐๗๓/๖๔๒๙

วันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

เรียน อก.บล.ก.๑

ด้วย กฟจ.ปราจีนบุรี และ กฟภ.ในสังกัด ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๒ จำนวน ๑๙ แผ่น มาพร้อมหนังสือฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายทวีศักดิ์ กิตติธรรม)
รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.ปจ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปราจีนบุรี เขต ก.๓
ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. รายงานมาตรฐานค่ามาตรฐาน (Technical Standards)

- ๑.๑ มาตรฐานแม่พิมพ์ที่ดูดสายไฟ (บุ๊กทัช - ชาญ)
๑.๑.๑ เมรันต์ไฟฟ้าในระบบ ต่อด้วย เครื่อง

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของบุ๊กทัช	วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยเมรังต์	ผลการวัดเมรังต์
	(ชื่อสถานที่ประกอบการและที่อยู่)	เวลา	ทวัดได้ทั้ง ๓ เมตร (เครื่อง)	ได้มาตรฐาน (เครื่อง)
๑.	สถานีไฟฟ้าโนเบิล จังหวัดปราจีนบุรี ต.เนินห้อม อ.เมือง จ.ปราจีนบุรี	๙.๓.๖๑	๗๗๘.๔๔	ไม่ได้มาตรฐาน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๒
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปราจีนบุรี เขต ก.๑

ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standards)

๑.๑ มาตรฐานแมลงที่ไม่พืชที่ดูดซ้ายไฟฟ้า (จุดที่ ๑ - ๗๙)

๑.๑.๑ แมลงที่ไม่พืชในระบบทะเล เครื่องจุดดับเพลิงในระบบบำบัดท่าน้ำ

ลำดับ ที่	สถานที่ฯพ雅 ลักษณะที่, หมายเหตุหรือหมายเหตุ	วัน เดือน ปี ตรวจสอบ	สถานที่วัดตรวจสอบ		ค่าเฉลี่ยตรวจสอบที่วัดได้ทั้ง ๓ เพลส	ค่าเบ่ง ต์ที่วัดตรวจสอบ	ค่าเบ่ง ต์ที่ต้องให้ติด ตัวแมลง	ผลการวัดตรวจสอบ ณ จุดนี้และเปรียบ จัดเทียบ
			ที่สถานที่ฯ (เครื่อง)	ที่ต้นห้อมปลอก ตัวแมลงที่(วัสดุ)				
๑.	ปรับเปลี่ยนบอร์ด ไฟฟ้า	๒๐ มี.ค. ๖๒ ๑๗๐๐ น.	หน้าโรงเรียนประถมกัลยาณี ต.หน้าเมือง อ.เมือง จ.ปราจีนบุรี หม้อแปลงขนาด ๕๐๐ KVA, PEA ๘๗ - ๑๗๕๘๙๗ ห้างจากาสานีฯ ถนน โนน.	๒๗๐๘๕ ๒๓๐.๖๐ ๒๑๓.๐๕	๗	๒๓๐.๖๐ ๒๑๓.๐๕	✓	๒๓๐.๖๐-๒๑๓.๐๕ เครื่อง มาตรฐาน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปราจีนบุรี เขต ก.๑

ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. มาตรฐานด้านคุณภาพ (Technical Standards)

- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่ดูดจากไฟฟ้า (จุดท่อ - ขาด)

- ๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กพพ.๑,๑	สถานที่ที่วัดแรงดันฯ ซึ่งสถานที่, หมายเลขอสานักฯ หรือมิเตอร์, ระยะห่างจาก ที่มือแปลง (ม.)	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดเดิม ๓ เพส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ไม่ได้ มาตรฐาน	มาตรฐาน
๑.	กฟจ.ปราจีนบุรี	หน้างานเรียบปรานีก็ล้าน ๑.หน้างานเรียบปรานี จ.ปราจีนบุรี ที่ดินแปลงขนาด ๕๐๐ KVA PEA ๓๗ - ๑๗๙๗๘๘ ระยะทางจากหมู่บ้านบึง ๑๒๐ ม.	๓๐ มี.ค. ๖๔ ๑๗.๐๓.๖	๒๓๐.๖๐	✓	...

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก. ปี ๒๕๖๒
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปราจีนบุรี เขต ก.๑

ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standards)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ต่อ – ขาขย)

๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๗๐ โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กพก.๑,๑	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขอสังหาริมทรัตน์, ระยะห่างจาก หม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เพส (วอลท์)	ผลการวัดแรงดัน
๑.	บ้านเรือน	ที่อยู่อาศัยในบ้านเรือนที่อยู่ ๑. หมู่บ้านชื่อ บ.เมือง จ.ปราจีนบุรี หมู่อ้อแปลงขนาด ๔๐๐ KVA PEA ๑๗๐ - ๑๗๐ โวลท์ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๒๐๐ ม.	๓๐ มี.ค. ๖๒ ๑๗๐.๖๐ ๙๗.๐๐ ว.	๒๐๐-๒๔๐ โวลท์	มาตรฐาน ไม่ติด

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟจ.ปจ.....ประจำเดือน....มีนาคม....๒๕๖๗.....

๒.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

รายการประเมิน	เกณฑ์	ผลการประเมิน	หมายเหตุ
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ระบบ ไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีอุบัติเหตุ	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๙๘%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๓ ช.m. (ครึ่ง)		-	
- จ่ายไฟคืนเกิน ๓ ช.m. แต่ไม่เกิน ๔ ช.m. (ครึ่ง)		-	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.m. (ครึ่ง)		-	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๘๐ ภายใน ๖ เดือน(ร้องเรียนเบน ถอยลักษณ์อักษร)	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	ไม่เกิน๙๕ %		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก ๒ เดือน (ราย)		-	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๔๔,๐๓๓	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑๔,๔๔๗	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๑๔,๔๔๗	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟจ.ปจ.....ประจำเดือน....มีนาคม...๒๕๖๒.....

๒.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

รายการ/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค						
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๐% ไม่น้อยกว่า ๘๕%	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: right; padding-right: 5px;">๙๐,๖๗๐</td> <td style="border-left: none;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right; padding-right: 5px;">๙๐,๖๗๐</td> <td style="border-left: none;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right; padding-right: 5px;">๗</td> <td style="border-left: none;"></td> </tr> </table>	๙๐,๖๗๐		๙๐,๖๗๐		๗		
๙๐,๖๗๐									
๙๐,๖๗๐									
๗									
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)									

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟจ.ปจ.....ประจำเดือน....มีนาคม....๒๕๖๒.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการประเมิน	ข้อมูลประกอบ
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟฟ้า <ul style="list-style-type: none"> - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน <ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย) 	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	๑ ๑ ๑	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุดสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน <ul style="list-style-type: none"> - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๑๖ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๑๗-๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๕ ชม. (ราย) 	๑๐๐%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒
ของหน่วยงาน กพพ.....กฟจ.ปจ.....ประจำเดือน.....มีนาคม.....๒๕๖๒.....

มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัจจัยบวก
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิรูปตัว ตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อม ^{อยู่แล้ว}			
๓.๒.๑ ระบบแรงดึงตัว (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)			
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	๑๐๐%	๑๙	
- เชิงเมือง			
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ ๒ (ราย)			
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)			
- นอกเชิงเมือง	๑๐๐%	๑๐๒	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ ๔ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ ๕ (ราย)			
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)			
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส			- กฟภ. ไม่มีมิเตอร์ขนาด เกินกว่า ๓๐ แอมป์ใช้งาน
- เชิงเมือง	๑๐๐%		
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)			
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)			
- นอกเชิงเมือง	๑๐๐%		
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)			
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก. ปี ๒๕๖๒
ของหน่วยงาน กพก.....กพจ.บจ.....ประจำเดือน.....มีนาคม....๒๕๖๒.....

มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพก. (Guaranteed Standards of Performance)

รายการมาตรฐาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๓.๒.๑ ระบบเรงดั่นสูง(๒๔/๓๐ เครื่อง)			
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งม้วนแปลงขนาด รวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เครื่อง ภายใน ๒๕ วันทำการ (ราย) ภายใน ๒๖ - ๓๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๒	-
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งม้วนแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า ๒๕๐ เครื่อง แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เครื่อง ภายใน ๔๐ วันทำการ (ราย) ภายใน ๔๑ - ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	-	-
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่สูญเสียไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหัวขอการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า - การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน การใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) ภายใน ๑๑ - ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๗	-
- การเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๗ วันทำการ (ราย) ภายใน ๘ - ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๒๑	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟจ.ปจ.....ประจำเดือน.....มีนาคม.....๒๕๖๗.....

๓.มาตรฐานการให้บริการที่ก้าวไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

รายการ/โครงการ	เป้าหมาย	ผลลัพธ์ที่ได้บรรลุ	ปัจจัยบ่งบอก
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๓๔	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดัน ไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพิเศษ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๔	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด หน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อกลับผู้ใช้ไฟฟ้านายใน ๕ วันทำการ - ตรวจสอบหรือติดต่อกลับผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๔	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ. ปี ๒๕๖๗
ของหน่วยงาน กพพ.....กพจ.ปจ.....ประจำเดือน.....มีนาคม....๒๕๖๗.....

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพภ. (Guaranteed Standards of Performance)

รายการ/โครงสร้าง	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปรับปรุงต่อไป
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนสับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถ้วนวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำรุดเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเดือน			
- เขตเมือง	๑๐๐%	๙๘%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)			
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๙๗%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ ๓ (ราย)			
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)			
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่			
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%		
ภายในวันทำการที่ ๒ (ราย)			
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)			
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด			
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%		
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)			