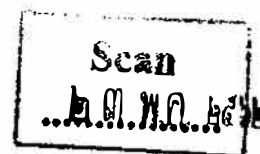




การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



จาก กฟจ.ปราจีนบุรี ถึง กบล.ก.๑
เลขที่ ก.๑ กฟจ.ปจ.(บค.) ๒๗๕๑/๑๕๖๔. วันที่ ๒๒ พ.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 เมษายน ๒๕๖๒ จำนวน ๑๑ แผ่น มาพร้อม
หนังสือฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป


(นายแสงชัย แหเลิศตระกูล)
ผจก.กฟจ.ปจ.

ผบค.

๑๖๖๓๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๒
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปราจีนบุรี เขต ก.๑
ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒

๑. งานมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standards)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ - ขาย)

๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า (ชื่อสถานที่ประกอบการและที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน ๑๐๕.๒-๑๒๐.๗ เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
๑.	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ต.เนินหอม อ.เมือง จ.ปราจีนบุรี	เม.ย. ๖๒	๑๑๕.๘๘	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปราจีนบุรี เขต ก.๑
ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standards)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ – ขาย)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ค่าแรงดันที่ คำนวณได้ด้าน แรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบ	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ด้านหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน ๒๐.๙-๒๓.๑ เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑.	ปราจีนบุรี ๑	๓	หน้าโรงเรียนปราจีนกัลยาณี ต.หน้าเมือง อ.เมือง จ.ปราจีนบุรี หม้อแปลงขนาด ๔๐๐ KVA, PEA ๓๗ - ๐๑๔๘๖๒ ห่างจากสถานีฯ ๑๗ กม.	๓๐ เม.ย. ๖๒ ๑๗.๐๐ น.	๒๒.๐๔	๒๓๐.๕๑	๓	๒๒.๐๔	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปราจีนบุรี เขต ก.๑

ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standards)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะทางจาก หม้อแปลง (ม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ ได้ มาตรฐาน
๑.	กฟภ.ปราจีนบุรี	หน้าโรงเรียนปราจีนกัลยาณี ต.หน้าเมือง อ.เมือง จ.ปราจีนบุรี หม้อแปลงขนาด ๔๐๐ KVA PEA ๓๗ - ๐๑๔๘๖๒ ระยะทางจากหม้อแปลง ๒๐๐ ม.	๓๐ เม.ย. ๖๒ ๑๗.๐๐ น.	๒๓๐.๕๑	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปราจีนบุรี เขต ก.๑

ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standards)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ขอ – ขยาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจาก หม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐โวลท์	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑.	ปราจีนบุรี	หน้าโรงเรียนปราจีนกัลยาณี ต.หน้าเมือง อ.เมือง จ.ปราจีนบุรี หม้อแปลงขนาด ๔๐๐ KVA PEA ๓๗ - ๐๐๔๘๖๒ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๒๐๐ ม.	๓๐ เม.ย. ๖๒ ๑๗.๐๐ น.	๒๓๐.๕๑	✓	

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟจ.ปจ.....ประจำเดือน.....เมษายน.....๒๕๖๒.....

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๒

หน้า ๕

๒.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๒๑๔	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๓ ชม. (ครั้ง)		-	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกิน ๓ ชม. แต่ไม่เกิน ๔ ชม. (ครั้ง)		-	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครั้ง)		-	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๘๐ ภายใน ๖ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	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)		-	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๕๕,๑๐๘	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑๕,๕๐๕	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๑๕,๕๐๕	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟจ.ปจ.....ประจำเดือน.....เมษายน...๒๕๖๒.....

๒.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๗๐,๖๑๓	
		๗๐,๖๑๓	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๘	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๒

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟล.ปจ.....ประจำเดือน.....เมษายน ๒๕๖๒.....

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ข้อมูลสรุป
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	๑ - ๑ -	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๑๖ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๑๗-๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	- - -	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๒

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟจ.ปจ.....ประจำเดือน.....เมษายน.....๒๕๖๒.....

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ข้อมูลอุปสรรค
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อม อยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์) ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๑ วันทำการ (ราย) ภายในวันทำการที่ ๒ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) ภายในวันทำการที่ ๔ (ราย) ภายในวันทำการที่ ๕ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย) ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	๑๑ - - ๘๔ - - - - - - - - - - -	- กฟภ. ไม่มีมิเตอร์ขนาด เกินกว่า ๓๐ แอมป์ใช้งาน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟจ.ปจ.....ประจำเดือน.....เมษายน.....๒๕๖๒.....

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ข้อมูลอุปสรรค
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)			
๓.๒.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ ภายใน ๒๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๓	
ภายใน ๒๖ - ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	
๓.๒.๒.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๔๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	-	
ภายใน ๔๑ - ๕๕ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		-	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกัน การใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%		
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๑๔	
ภายใน ๑๑ - ๑๕ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		-	
- การเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%		
ภายใน ๗ วันทำการ (ราย)		๙	
ภายใน ๘ - ๑๕ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒
ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟจ.ปจ.....ประจำเดือน.....เมษายน.....๒๕๖๒.....

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๓๔ -	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๒ -	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๒๔ -	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟจ.ปจ.....ประจำเดือน.....เมษายน....๒๕๖๒.....

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- เขตเมือง	๑๐๐%	๕๔๖	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๓๐๓	
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 ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๐%	-	
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		-	