



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

๑๘ ก.ค. ๒๕๖๒

จาก กฟจ.ปราจีนบุรี ถึง กบล.ก.๑
เลขที่ ก.๑ กฟจ.ปจ.(บค.) ๓๔๕๖/๐๒๖๒ วันที่ ๑๘ ก.ค. ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒
เรียน อก.บส.ก.๑

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป


(นายแสงชัย แพ่งกระกุล)
ผ.ก.กฟจ.ปจ.

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

๑. งานมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standards)
๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า (ชื่อสถานที่ประกอบการและที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน ๑๐๙.๒-๑๒๐.๗ เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
๑.	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ต.เนินหอม อ.เมือง จ.ปราจีนบุรี	มิ.ย. ๖๒	๑๑๔.๗๕	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปราจีนบุรี เขต ก.๑

ประจำเดือน มิถุนายน 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 จุด จำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน ๒๐.๙-๒๓.๑ เควี	ม'
๑.	ปราจีนบุรี ๑	๓	หน้าโรงเรียนปราจีนกัลยาณี ต.หน้าเมือง อ.เมือง จ.ปราจีนบุรี หม้อแปลงขนาด ๔๐๐ KVA, PEA ๓๗ - ๐๑๔๘๖๒ ห่างจากสถานีฯ ๑๗ กม.	๓๐ มิ.ย. ๖๒ ๑๗.๐๐ น.	๒๒.๐๘	๒๓๐.๙๐	๓	๒๒.๐๘	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปราจีนบุรี เขต ก.๑

ประจำเดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standards)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
- ๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจาก หม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒-๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑.	กฟภ.ปราจีนบุรี	หน้าโรงเรียนปราจีนกัลยาณี ต.หน้าเมือง อ.เมือง จ.ปราจีนบุรี หม้อแปลงขนาด ๔๐๐ KVA PEA ๓๗ - ๐๑๔๘๖๒ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๒๐๐ ม.	๓๐ มิ.ย. ๖๒ ๑๗.๐๐ น.	๒๓๐.๙๐	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปราจีนบุรี เขต ก.๑

ประจำเดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standards)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
- ๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจาก หม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐โวลต์	ไม่ มาตรฐาน
๑.	ปราจีนบุรี	หน้าโรงเรียนปราจีนกัลยาณี ต.หน้าเมือง อ.เมือง จ.ปราจีนบุรี หม้อแปลงขนาด ๔๐๐ KVA PEA ๓๗ - ๐๑๔๘๖๒ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๒๐๐ ม.	๓๐ มิ.ย. ๖๒ ๑๗.๐๐ น.	๒๓๐.๔๐	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟจ.ปจ.....ประจำเดือน.....มิถุนายน...๒๕๖๒.....

๒.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย)		๗๐,๘๑๐	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๗๐,๘๑๐	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		๙	
ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)			
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า			
เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)			

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟจ.ปจ.....ประจำเดือน.....มิถุนายน....๒๕๖๒.....

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

หน้า ๕

๒.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๗๓	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๓ ชม. (ครั้ง)		-	
- จ่ายไฟคืนเกิน ๓ ชม. แต่ไม่เกิน ๔ ชม. (ครั้ง)		-	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 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)		๕๕,๒๘๕	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)			
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๕,๕๒๕	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑๕,๕๒๕	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๒
ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟง.ปจ.....ประจำเดือน.....มิถุนายน.....๒๕๖๒.....

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	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 กฟภ. ปี ๒๕๖๒

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟจ.ปจ.....ประจำเดือน.....มิถุนายน.....๒๕๖๒.....

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อม อยู่แล้ว			
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)			
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส			
- เขตเมือง	๑๐๐%	๒๔	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		-	
ภายในวันทำการที่ ๒ (ราย)		-	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๙๙	
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
- เขตเมือง	๑๐๐%	-	เกินกว่า ๓๐ แอมป์ใช้งาน
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	-	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒
 ของหน่วยงาน กฟภ.....กฟภ.ปจ.....ประจำเดือน.....มิถุนายน.....๒๕๖๒.....

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)			
๓.๒.๒.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%		
ภายใน ๒๕ วันทำการ (ราย)		๓	
ภายใน ๒๖ - ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	
๓.๒.๒.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ	๑๐๐%		
ภายใน ๔๐ วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน ๔๑ - ๕๕ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		-	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
๓.๓.๑ การโอนข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%		
- การโอนข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค่าประกัน การใช้ไฟฟ้า			
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๑๐	
ภายใน ๑๑ - ๑๕ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		-	
- การเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%		
ภายใน ๗ วันทำการ (ราย)		๑๓	
ภายใน ๘ - ๑๕ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒
 ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟจ.ปจ.....ประจำเดือน.....มิถุนายน.....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) ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย) ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๓๗	
		-	
	๑๐๐%		
		๕	
		-	
	๑๐๐%		
		๒๑	
		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒
 ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟจ.ปจ.....ประจำเดือน.....มิถุนายน...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%		
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๔๓๓	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		-	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%		
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๑๕๗	
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)		-	