



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



จาก กฟจ.ปราจีนบุรี

ถึง กบล.ก.๑

เลขที่ ก.๑ กฟจ.ปจ.(บค.) ๑๕๘๘/๒๕๖๓

วันที่ ๑๖ มี.ค. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

เรียน อก.บส.ก.๑

กฟจ.ปราจีนบุรี และ กฟฟ.ในสังกัด ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ซึ่งได้แนบเอกสารจำนวน ๑๑ แผ่น
มาพร้อมหนังสือฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายทวีศักดิ์ ใต้ทรัพย์)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.ปจ.

ผบค.

๑๖๖๓๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปราจีนบุรี เขต ก.๑
 ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. งามมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standards)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า (ชื่อสถานที่ประกอบกิจการและที่อยู่)	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	ก.พ. ๖๓	๑๑๖.๖๔	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปราจีนบุรี เขต ก.๑
 ประจำปีเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

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 จำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน ๒๐.๙-๒๓.๑ เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑.	ปราจีนบุรี ๑	๓	หน้าโรงเรียนปราจีนกัลยาณี ต.หน้าเมือง อ.เมือง จ.ปราจีนบุรี หม้อแปลงขนาด ๕๐๐ KVA, PEA ๓๗ - ๐๑๔๘๖๒ ห่างจากสถานีฯ ๑๗ กม.	๒๘ ก.พ. ๖๓ ๑๗.๐๐ น.	๒๒.๐๒	๒๓๐.๒๐	๓	๒๒.๐๒	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปราจีนบุรี เขต ก.๑

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

- มาตรฐานเทคนิค (Technical Standards)

 - มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ – ขาย)

 - ๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๕๒-๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑.	กฟภ.ปราจีนบุรี	หน้าโรงเรียนปราจีนกัลยาณี ต.หน้าเมือง อ.เมือง จ.ปราจีนบุรี หม้อแปลงขนาด ๔๐๐ KVA PEA ๓๗ - ๐๑๔๘๖๒ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๒๐๐ ม.	๒๘ ก.พ. ๖๓ ๑๗.๐๐ น.	๒๓๐.๒๐	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปราจีนบุรี เขต ก.๑

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standards)

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

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑.	กฟภ.ปราจีนบุรี	หน้าโรงเรียนปราจีนกัลยาณี ต.หน้าเมือง อ.เมือง จ.ปราจีนบุรี หม้อแปลงขนาด ๔๐๐ KVA PEA ๓๗ - ๐๑๔๘๖๒ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๒๐๐ ม.	๒๘ ก.พ. ๖๓ ๑๗.๐๐ น.	๒๓๐.๒๐	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓
 ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟจ. ปจ.ประจำเดือน..... กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

๒.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ระบบ ไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๓ ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกิน ๓ ชม. แต่ไม่เกิน ๔ ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๙๐ - -	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๘๐ ภายใน ๖ เดือน(ร้องเรียนเป็น สลายลักษณะอักษร) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า - ภายใน ๓ เดือน (เรื่อง) - เกิน ๓ เดือน แต่ไม่เกิน ๖ เดือน (เรื่อง) - เกินกว่า ๖ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	- - -	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุก ๒ เดือน - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก ๒ เดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่เกิน ๒๕%	๕๕,๙๕๔	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	๑๐๐%	๑๕,๖๙๗ ๑๕,๖๙๗	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ป ๒๕๖๓
 ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟจ. ปจ.ประจำเดือน..... กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

๒.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๗๑,๖๕๑ ๗๑,๖๕๑	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๗	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๓
 ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟจ. ปจ.ประจำเดือน..... กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน(ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	ไม่มี ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ๑ - ๑ -	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๑๖ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๑๗-๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	ไม่มี ๓๐๐ kVA ขึ้นไป	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓
ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟจ. ปจ.ประจำเดือน..... กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)			
๓.๒.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ ภายใน ๒๕ วันทำการ (ราย) ภายใน ๒๖ - ๓๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	- - -	
๓.๒.๒.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๔๐ วันทำการ (ราย) ภายใน ๔๑ - ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	- - -	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า - การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกัน การใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) ภายใน ๑๑ - ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๗ - -	
- การเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๗ วันทำการ (ราย) ภายใน ๘ - ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๒๐ - -	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓
 ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟจ. ปจ.ประจำเดือน..... กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

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%	๒๖ -	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๒ -	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๑ -	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓
 ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟจ. ปจ.ประจำเดือน..... กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

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)		๔๖๑	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		-	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%		
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๒๙๒	
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)		-	