

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปราณบุรี เขต 1ภาค 4 ประจำเดือน เม.ย.

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ปราณบุรี	F1	นางพัชรี พิณศรี	30/4/2562	22.60	398	3	22.4	✓	
2	ปราณบุรี	F2	บริษัท ซีพีเอฟ(ประเทศไทย)	30/4/2562	22.60	392	3	22.7	✓	
3	ปราณบุรี	F3	บริษัท ผลไม้กระป๋องสยาม(1988) จำกัด	30/4/2562	22.50	395	3	22.8	✓	
4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
5	ปราณบุรี	F5	บริษัท สามร้อยยอด จำกัด	30/4/2562	22.70	395	3	22.9	✓	
6	ปราณบุรี	F6	บริษัท ซีพีออย จำกัด(มหาชน)	30/4/2562	22.80	369	3	21.4	✓	
7	ปราณบุรี	F7	บริษัท เพชรเกษมอุตสาหกรรม จำกัด	30/4/2562	22.60	395	3	22.9	✓	
8	ปราณบุรี	F8	บริษัท สยาม เอ็นจิเนียริง แอนด์แมเนจเม้นท์ จำกัด	30/4/2562	22.60	394	3	22.8	✓	
9	ปราณบุรี	F9	นางศิรินันท์ เอี่ยวประเสริฐ	30/4/2562	22.90	392	3	22.7	✓	
10	ปราณบุรี	F10	นายพานิช บุญชู	30/4/2562	23.00	374	3	21.6	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปราณบุรี เขต 1ภาค 4 ประจำเดือน เม.ย.

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ปราณบุรี	นางพัชรี พิณศรี	30/4/2562	230	✓	
2	ปราณบุรี	บริษัท ซีพีเอฟ(ประเทศไทย)	30/4/2562	226	✓	
3	ปราณบุรี	บริษัท ผลไม้กระป๋องสยาม(1988) จำกัด	30/4/2562	228	✓	
4	-	-	-	-	-	
5	ปราณบุรี	บริษัท สามร้อยยอด จำกัด	30/4/2562	228	✓	
6	ปราณบุรี	บริษัท ซีฟออย จำกัด(มหาชน)	30/4/2562	219	✓	
7	ปราณบุรี	บริษัท เพชรเกษมธัญทิพร จำกัด	30/4/2562	234	✓	
8	ปราณบุรี	บริษัท สยาม เอ็นจิเนียริง แอนด์แมเนจเม้นท์ จำกัด	30/4/2562	227	✓	
9	ปราณบุรี	นางศรินันท์ เอี่ยวประเสริฐ	30/4/2562	232	✓	
10	ปราณบุรี	นายพานิช บุญชู	30/4/2562	221	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปราณบุรี เขต 1ภาค 4 ประจำเดือน เม.ย.

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ปราณบุรี	นางพัชรี พิณศรี	30/4/2562	398	✓	
2	ปราณบุรี	บริษัท ซีพีเอฟ(ประเทศไทย)	30/4/2562	392	✓	
3	ปราณบุรี	บริษัท ผลไม้กระป๋องสยาม(1988) จำกัด	30/4/2562	395	✓	
4	-	-	-	-	-	
5	ปราณบุรี	บริษัท สามร้อยยอด จำกัด	30/4/2562	395	✓	
6	ปราณบุรี	บริษัท ซีพีออย จำกัด(มหาชน)	30/4/2562	369	✓	
7	ปราณบุรี	บริษัท เพชรเกษมธัญทิพร จำกัด	30/4/2562	395	✓	
8	ปราณบุรี	บริษัท สยาม เอ็นจิเนียริ่ง แอนด์แมเนจเม้นท์ จำกัด	30/4/2562	394	✓	
9	ปราณบุรี	นางศิรินันท์ เอี่ยวประเสริฐ	30/4/2562	392	✓	
10	ปราณบุรี	นายพานิช บุณชู	30/4/2562	374	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปราณบุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน....เมษายน.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%			100%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		105			100%	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0			0%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	-			-	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		-			-	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-			-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปราณบุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน....เมษายน.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	100%			100%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		46,870			100%	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		46,870			100%	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%			100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		141			100%	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		141			100%	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%			100%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		46,870			100%	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		46,870			100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปราณบุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน....เมษายน.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	-			100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		-			100%	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		-			0%	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	-			-	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		-			-	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		-			-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปรางค์บุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....เมษายน.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปรางบุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....เมษายน.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	-			-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-			-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-			-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปราณบุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....เมษายน.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
	100%	100%			100%	
		16			100%	
		0			0%	
	100%	100%			100%	
		87			100%	
		0			0%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปราณบุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....เมษายน.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	-			-	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-			-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-			-	
- นอกเขตเมือง	100%	-			-	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-			-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-			-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	-			-	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		-			-	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-			-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปราณบุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....เมษายน.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%			100%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%			100%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%			100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปราณบุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....เมษายน.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%			100%	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	2 0 - - -			100% 0% - - -	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	- - -			- - -	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปราณบุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....เมษายน.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%			100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		570			100%	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0			0%	
- นอกเขตเมือง	100%	100%			100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		7			100%	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0			0%	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	-			-	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-			-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-			-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปราณบุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....เมษายน.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	-			-	
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-			-	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-			-	