



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ฉ.๓

ถึง กวป., กบว.(ภ๒)

เลขที่ ฉ.๓ กบล.(บธ) ๓๓๓ ๖ /๒๕๖๒

วันที่ ๒๐ ก.พ. ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๒

เรียน อก.วป., อก.บว.(ภ๒)

ตามหนังสือ กวป. เลขที่ กวป.(วบ) ๒๑๕/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๕๙ ขอความ
อนุเคราะห์ให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้ง ๑๒ เขต ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐาน
คุณภาพบริการและรายงานผลให้ กวป. ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นเดือนทุกเดือนนั้น

กฟฉ.๓ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพแล้ว ขอรายงานผล
การดำเนินงาน ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๒ ดังรายละเอียดตามแบบฟอร์มที่ส่งมาด้วยแล้วจำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายวราพงษ์ จิตพิบูลย์)

ร.บ.ฉ.๓ ปฏิบัติงานแทน อก.บ.ฉ.๓

ผบธ.กบล.ฝวบ.ฉ.๓

โทร.(๒๓)๑๐๒๑๑

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

- 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
 - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
 - 1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัท เอ็ม.เอ็น.ที. จำกัด 337 ม.6 ต.หนองระเวียง อ.เมือง จ.นครราชสีมา	29 ม.ค. 2562	114.35	/	
2	บริษัท ไตชิน จำกัด 324 ม.6 ต.หนองระเวียง อ.เมือง จ.นครราชสีมา	29 ม.ค. 2562	114.68	/	
3	บริษัท เนเต็ด (ประเทศไทย) จำกัด 555 ม.6 ต.หนองระเวียง อ.เมือง จ.นครราชสีมา	29 ม.ค. 2562	114.36	/	
4	บริษัท สงวนวงษ์สตาร์ช จำกัด 190 ม.4 ต.หนองบัวศาลา อ.เมือง จ.นครราชสีมา	29 ม.ค. 2562	114.42	/	
5	บริษัท โคราซินด์เอ็นเนอร์ยี จำกัด	6 ก.พ. 2562 09.30 น.	118.50	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

เขต กฟภ.3

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	สฟฟ.หัวทะเล	1	บจก.เค แอสติง แอนด์ โซลูชั่น PEA5800001551 ระยะห่างจากสถานีฯ 21.3 กม.	28 ม.ค. 2562	22.35	223.80 / 387.64	3	21.32	/	
2	สฟฟ.หัวทะเล	2	บจก.สยามเฟล็กซ์แพ็ค PEA23051815 ระยะห่างจากสถานีฯ 6.2 กม.	28 ม.ค. 2562	22.30	230.73 / 399.64	3	21.98	/	
3	สฟฟ.หัวทะเล	3	บจก.สีมามอเตอร์โปรดักส์ PEA23058072 ระยะห่างจากสถานีฯ 4.6 กม.	28 ม.ค. 2562	22.66	234.61 / 406.36	3	22.35	/	
4	สฟฟ.หัวทะเล	5	หจก.น้ำแข็ง ส.เจริญผล PEA23051792 ระยะห่างจากสถานีฯ 5.7 กม.	28 ม.ค. 2562	22.50	234.19 / 405.64	3	22.31	/	
5	สฟฟ.หัวทะเล	6	บจก.แวนการ์ดฟู้ดส์ PEA23051804 ระยะห่างจากสถานีฯ 1.3 กม.	28 ม.ค. 2562	22.66	235.24 / 407.45	3	22.41	/	
6	สฟฟ.หัวทะเล	7	บจก.นิชิกาวา เดชาพลาเล็ค คูเปอร์ PEA23051768 ระยะห่างจากสถานีฯ 2.3 กม.	28 ม.ค. 2562	22.48	233.88 / 405.09	3	22.28	/	
7	สฟฟ.หัวทะเล	8	บริษัท แบ็กส์ แอนด์ โกล์ฟ จำกัด PEA 5701540 ระยะห่างจากสถานีฯ 2.0 กม.	28 ม.ค. 2562	22.60	234.51 / 406.18	3	22.34	/	
8	สฟฟ.หัวทะเล	9	บจก.โซนนโกเซอิ(ไทยแลนด์) PEA23051802 ระยะห่างจากสถานีฯ 0.8 กม.	28 ม.ค. 2562	22.55	234.72 / 406.55	3	22.36	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

เขต กฟภ.3

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
9	สฟพ.หัวทะเล	10	บจก.ไทย อะคิเบ PEA27662021 ระยะห่างจากสถานีฯ 1.8 กม.	28 ม.ค. 2562	22.52	235.24 / 407.45	3	22.41	/	
10	สฟพ.โชคชัย(ชั่วคราว)	2	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ต.หนองระเวียง PEA27661999 ระยะห่างจากสถานีฯ 21.8 กม.	28 ม.ค. 2562	22.49	227.58 / 394.18	3	21.68	/	
11	สฟพ.ปราสาท	1	ธนาคารกรุงเทพ สาขาบึงเข็ก ระยะห่างจากสถานีฯ 21.3 กม.	10 ม.ค. 2562	22.80	227	3	22.24	/	
12	สฟพ.ปราสาท	8	รีโคสเซอร์ PST8R-01 ระยะห่างจากสถานีฯ 6.2 กม.	10 ม.ค. 2562	23.00	-	-	22.91	/	
13	สฟพ.ปราสาท	2	โรงเรียนโคกยางวิทยา ระยะห่างจากสถานีฯ 20 กม.	10 ม.ค. 2562	22.80	225	3	22.38	/	
14	สฟพ.ปราสาท	6	โรงเรียนคูเป้งเส็ก ระยะห่างจากสถานีฯ 7 กม.	11 ม.ค. 2562	22.80	-	-	22.45	/	
15	สฟพ.ปราสาท	3	อบต.ปรือ ระยะห่างจากสถานีฯ 15 กม.	11 ม.ค. 2562	22.80	231.76	3	22.30	/	
16	สฟพ.สีคิ้ว	2	นายแดนชัย อาจจันทิก PEA.23071164	6 ก.พ. 2562 09.30 น.	22.5	400	3	22.20	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

เขต กฟผ.3

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
17	สฟฟ.สีคิ้ว	7	บจก.พดลชัยเคหะภัณฑ์ PEA.23060245	6 ก.พ. 2562 09.30 น.	22.5	400	3	22.30	/	
18	สฟฟ.สีคิ้ว	5	บริษัท โนนประดู่ฟาร์ม PEA.23060246	6 ก.พ. 2562 09.30 น.	22.5	385	3	22.21	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

- 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
 - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
 - 1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.ปราสาท	บ้านโคลต PEA5600146269 ระยะห่างจากหม้อแปลง 604 เมตร	18 ม.ค. 2562	223	/	
2	กฟอ.ปราสาท	บ้านขาว PEA20079193 ระยะห่างจากหม้อแปลง 550 เมตร	18 ม.ค. 2562	222	/	
3	กฟอ.ปราสาท	บ้านแสนสุข PEA5801073648 ระยะห่างจากหม้อแปลง 772 เมตร	18 ม.ค. 2562	223	/	
4	กฟอ.ปราสาท	บ้านกาบกระปือ PEA814229 ระยะห่างจากหม้อแปลง 496 เมตร	18 ม.ค. 2562	224	/	
5	กฟอ.ปราสาท	บ้านสะพานหิน PEA26347024 ระยะห่างจากหม้อแปลง 1,039 เมตร	18 ม.ค. 2562	222	/	
6	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านกุดเต่างับเหนือ ปลายสาย-มิเตอร์ PEA 28635844	19 ม.ค. 2562 19.00 น.	226	/	
7	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านจั่ว ปลายสาย-มิเตอร์ PEA 6000442880	19 ม.ค. 2562 20.00 น.	226	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

เขต กฟภ.3

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	กฟจ.นม.2(ทล)	สำนักงานเขื่อนกันน้ำบ้านกันผม PEA27676706 ระยะห่างจากหม้อแปลง 10 เมตร	29 ม.ค. 2562	401.00	/	
2	กฟจ.นม.2(ทล)	บจก.พี โอ ออยล์ PEA27678529 ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	29 ม.ค. 2562	388.82	/	
3	กฟจ.นม.2(ทล)	บจก. เอ เอ ฟุตแวร์ PEA27678539 ระยะห่างจากหม้อแปลง 70 เมตร	29 ม.ค. 2562	397.00	/	
4	กฟจ.นม.2(ทล)	อบต.หนองระเวียง PEA27678056 ระยะห่างจากหม้อแปลง 140 เมตร	29 ม.ค. 2562	397.64	/	
5	กฟจ.นม.2(ทล)	น.ส.สุนทรี พหลแพทย์(โรงงานทำขนมปัง) PEA27677719 ระยะห่างจากหม้อแปลง 10 เมตร	29 ม.ค. 2562	393.04	/	
6	กฟจ.นม.2(ทล)	บริษัทวิทยุการบิน จุดที่ 1 PEA23068103 ระยะห่างจากหม้อแปลง 60 เมตร	29 ม.ค. 2562	382.58	/	
7	กฟจ.นม.2(ทล)	สถานีสูบน้ำบ้านหมูสี PEA27676700 ระยะห่างจากหม้อแปลง 10 เมตร	29 ม.ค. 2562	390.43	/	
8	กฟจ.นม.2(ทล)	ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรตินครราชสีมา PEA27676697 ระยะห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร	29 ม.ค. 2562	398.49	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

เขต กฟผ.3

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
9	กฟจ.นม.2(หทล)	โรงเรียนธิดามารีย์นอสรี PEA27677712 ระยะห่างจากหม้อแปลง 10 เมตร	29 ม.ค. 2562	382.66	/	
10	กฟจ.นม.2(หทล)	กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 4 PEA27676685 ระยะห่างจากหม้อแปลง 270 เมตร	29 ม.ค. 2562	403.13	/	
11	กฟอ.ปราสาท	โรงเรียนตานีวิทยา PEA27694476 ระยะห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	15 ม.ค. 2562	401	/	
12	กฟอ.ปราสาท	เทศบาลกันตวจระมวล PEA2769448 ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	15 ม.ค. 2562	400	/	
13	กฟอ.ปราสาท	โรงเรียนกาบเชิงวิทยา PEA27694522 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	16 ม.ค. 2562	398	/	
14	กฟอ.ปราสาท	เทศบาลตำบลกาบเชิง PEA27694459 ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	16 ม.ค. 2562	396	/	
15	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านกุดเต่างับเหนือ PEA28635844 ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	11 ธ.ค. 2561 20.00 น.	391	/	
16	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านกุดเต่างับใต้ PEA6000442880 ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	11 ธ.ค. 2561 20.00 น.	390	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%			
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		809			
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%			
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		5			
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง					
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		906,408			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		906,408			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		454,334			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		454,316			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%			
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		936,912			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		936,912			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100%			
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		16			
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0			
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	-	-	-	ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขตไม่ต้องรายงานผล กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		-	-	-	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า					
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน					
การแจ้งดับไฟ	100%	100%			
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า					
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		6			
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0			
การปฏิบัติงาน	100%	100%			
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		5			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100%			
		179			
		0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 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% 179 0 100% 1,216 0			1.ตรวจสอบมาตรฐานก่อนใช้ไฟ ไม่ผ่านมาตรฐานของ กฟภ. 2.มิเตอร์ยังไม่ได้รับโอนเข้าคลังในระบบ เป็นเหตุให้ติดตั้งมิเตอร์ในระบบล่าช้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส					
- เขตเมือง	100%	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)					
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%			
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		19			
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%			
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน					
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%			
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100%			ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)					
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก					
- เขตเมือง	100%	100%			
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		5,114			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0			
- นอกเขตเมือง	100%	100%			
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		3,983			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		5			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	100%			
		4			
		0			