



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ฉ.๓

ถึง กวป., กบว.(ภ๒)

เลขที่ ฉ.๓ กบล.(บธ) ๑๗๖๙/๒๕๖๒

วันที่ ๑๕ ส.ค. ๒๕๖๒

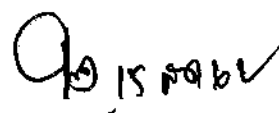
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๒

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

กฟผ.๓ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพแล้ว ขอรายงานผล
การดำเนินงาน ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๒ ดังรายละเอียดตามแบบฟอร์มที่ส่งมาด้วยแล้วจำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป


(นายถนอมศักดิ์ ชุระดี)
อก.บส.ฉ.3

ผบธ.กบส.ฟวบ.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 เนเด็ค (ประเทศไทย) จำกัด 555 ม.6 ต.หนองระเวียง อ.เมือง จ.นครราชสีมา	26 ก.ค. 2562	116.11	/	
2	บริษัท สวงวงษ์สตาร์ช จำกัด 190 ม.4 ต.หนองบัวศาลา อ.เมือง จ.นครราชสีมา	26 ก.ค. 2562	115.93	/	
3	บริษัท โคราซินด์เอ็นเนอร์ยี จำกัด	2 ส.ค. 2562 10.00 น.	119.90	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

เขต กฟฉ.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	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	สพฟ.หัวทะเล	1	บจก.เค แคสติ้ง แอนด์ โซลูชั่น PEA5800001551 ระยะห่างจากสถานีฯ 21.3 กม.	26 ก.ค. 2562	22.61	220.55 / 382.00	3	21.01	/	
2	สพฟ.หัวทะเล	2	บจก.สยามเฟล็กซ์แพ็ค PEA23051815 ระยะห่างจากสถานีฯ 6.2 กม.	26 ก.ค. 2562	22.60	232.51 / 402.73	3	22.15	/	
3	สพฟ.หัวทะเล	3	บจก.สีมามินเตอร์โปรดักส์ PEA23058072 ระยะห่างจากสถานีฯ 4.6 กม.	26 ก.ค. 2562	22.58	232.20 / 402.18	3	22.12	/	
4	สพฟ.หัวทะเล	5	หจก.น้ำแข็ง ส.เจริญผล PEA23051792 ระยะห่างจากสถานีฯ 5.7 กม.	26 ก.ค. 2562	22.27	231.78 / 401.45	3	22.08	/	
5	สพฟ.หัวทะเล	6	บจก.แวนการ์ดฟู้ดส์ PEA23051804 ระยะห่างจากสถานีฯ 1.3 กม.	26 ก.ค. 2562	22.60	235.24 / 407.45	3	22.41	/	
6	สพฟ.หัวทะเล	7	บจก.นิชิกาวา เตซาฟลาเล็ค คูเปอร์ PEA23051768 ระยะห่างจากสถานีฯ 2.3 กม.	26 ก.ค. 2562	22.74	234.40 / 406.00	3	22.33	/	
7	สพฟ.หัวทะเล	8	บริษัท แบ็กส์ แอนด์ โกล์ฟ จำกัด PEA 5701540 ระยะห่างจากสถานีฯ 2.0 กม.	26 ก.ค. 2562	22.65	233.25 / 404.00	3	22.22	/	
8	สพฟ.หัวทะเล	9	บจก.โซนนัโกเชอ(ไทยแลนด์) PEA23051802 ระยะห่างจากสถานีฯ 0.8 กม.	26 ก.ค. 2562	22.48	234.51 / 406.18	3	22.34	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

เขต กฟฉ.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 อะคิเบะ PEA27662021 ระยะห่างจากสถานีฯ 1.8 กม.	26 ก.ค. 2562	22.66	235.03 / 407.09	3	22.39	/	
10	สฟพ.โชคชัย(ชั่วคราว)	2	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ต.หนองระเวียง PEA27661999 ระยะห่างจากสถานีฯ 21.8 กม.	26 ก.ค. 2562	22.52	223.70 / 387.45	3	21.31	/	
11	สฟพ.สีคิ้ว	2	นายแดนชัย อาจจันทิก PEA.23071164	3 ส.ค. 2562 09.00 น.	22.4	392	3	22.70	/	
12	สฟพ.สีคิ้ว	7	บจก.พดลชัยเคหะภัณฑ์ PEA.23060245	3 ส.ค. 2562 10.00 น.	22.6	410	3	21.50	/	
13	สฟพ.สีคิ้ว	5	บริษัท โนนประดู่ฟาร์ม PEA.23060246	3 ส.ค. 2562 11.00 น.	22.6	400	3	23.00	/	
14	สฟพ.ปราสาท	1	ธนาคารกรุงเทพ สาขากาบเชิง 21.3 กม.	15 ก.ค. 2562	22.80	227.00	3	22.25	/	
15	สฟพ.ปราสาท	8	รีโคสเซอร์ PST8R-01 6.2 กม.	15 ก.ค. 2562	23.00	-	-	22.92	/	
16	สฟพ.ปราสาท	2	โรงเรียนโคกยางวิทยา 4.6 กม.	15 ก.ค. 2562	22.80	225.00	3	22.40	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

เขต กฟฉ.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	สฟพ.ปราสาท	6	โรงสีคูเป็งเส้ง 5.7 กม.	15 ก.ค. 2562	22.80	-	-	22.46	/	
18	สฟพ.ปราสาท	3	อบต.ปรือ 1.3 กม.	15 ก.ค. 2562	22.80	231.76	3	22.34	/	

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 (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านกุดเต่างับเหนือ ปลายสาย-มิเตอร์ PEA 28635844	20 ก.ค. 2562 19.00 น.	228	/	
2	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านจั่ว ปลายสาย-มิเตอร์ PEA 6000442880	20 ก.ค. 2562 20.00 น.	228	/	
3	กฟอ.ภูเขียว	บ้านนาล้อม ม.10 ต.กวางโจน อ.ภูเขียว จ.ชัยภูมิ	6 ก.ค. 2562 18.00 น.	227	/	
4	กฟอ.ภูเขียว	บ้านหนองกง ม.6 ต.กวางโจน อ.ภูเขียว จ.ชัยภูมิ ปลายสาย-มิเตอร์ PEA 6000442880	6 ก.ค. 2562 19.00 น.	236	/	
5	กฟอ.ปราสาท	บ้านโคกต, PEA 5600146269 ,604 ม.	17 ก.ค. 2562	224	/	
6	กฟอ.ปส.	บ้านขาว, PEA 20079193,550 ม.	17 ก.ค. 2562	224	/	
7	กฟอ.ปส.	บ้านแสนสุข, PEA 5801073648,772 ม.	17 ก.ค. 2562	223	/	

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 (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
8	กฟอ.ปส.	บ้านกบกระปือ, PEA 8148229, 496 ม.	17 ก.ค. 2562	224	/	
9	กฟอ.ปส.	บ้านสะพานหิน, PEA 26347024, 1,039 ม.	17 ก.ค. 2562	223	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

เขต กฟฉ.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
1	กฟจ.นม.2(หทล)	สำนักงานเขื่อนกั้นน้ำบ้านก้นผม PEA27676706 ระยะห่างจากหม้อแปลง 10 เมตร	26 ก.ค. 2562	395.93	/	
2	กฟจ.นม.2(หทล)	บจก.พี โอ ออยล์ PEA27678529 ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	26 ก.ค. 2562	386.88	/	
3	กฟจ.นม.2(หทล)	บจก. เอ เอ ฟุตแวร์ PEA27678539 ระยะห่างจากหม้อแปลง 70 เมตร	26 ก.ค. 2562	395.09	/	
4	กฟจ.นม.2(หทล)	อบต.หนองระเวียง PEA27678056 ระยะห่างจากหม้อแปลง 140 เมตร	26 ก.ค. 2562	394.08	/	
5	กฟจ.นม.2(หทล)	น.ส.สุนทรี พหลแพทย์(โรงงานทำขนมปัง) PEA27677719 ระยะห่างจากหม้อแปลง 10 เมตร	26 ก.ค. 2562	386.65	/	
6	กฟจ.นม.2(หทล)	บริษัทวิทยุการบิน จำกัด 1 PEA23068103 ระยะห่างจากหม้อแปลง 60 เมตร	26 ก.ค. 2562	380.80	/	
7	กฟจ.นม.2(หทล)	สถานีสูบน้ำบ้านหมูสี PEA27676700 ระยะห่างจากหม้อแปลง 10 เมตร	26 ก.ค. 2562	387.77	/	
8	กฟจ.นม.2(หทล)	ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรตินครราชสีมา PEA27676697 ระยะห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร	26 ก.ค. 2562	395.65	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

เขต กฟฉ.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)	โรงเรียนธิดามารีย์เนอสรี PEA27677712 ระยะห่างจากหม้อแปลง 10 เมตร	26 ก.ค. 2562	377.51	/	
10	กฟจ.นม.2(หทล)	กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 4 PEA27676685 ระยะห่างจากหม้อแปลง 270 เมตร	26 ก.ค. 2562	404.46	/	
11	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านกุดเต่างับเหนือ PEA28635844 ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	20 ก.ค. 2562 20.00 น.	401	/	
12	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านกุดเต่างับใต้ PEA6000442880 ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	20 ก.ค. 2562 21.00 น.	391	/	
13	กฟอ.ภูเขียว	บ้านโนนสาวเอ้ ม.9 ต.โคกสะอาด อ.ภูเขียว จ.ชัยภูมิ	3 ก.ค. 2562 18.26 น.	413	/	
14	กฟอ.ภูเขียว	บ้านโคกสะอาด ม.1 ต.โคกสะอาด อ.ภูเขียว จ.ชัยภูมิ	3 ก.ค. 2562 18.30 น.	404	/	
15	กฟอ.ปส.	โรงเรียนตานีวิทยา, PEA 27694476,300 ม.	17 ก.ค. 2562	400	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

เขต กฟฉ.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
16	กฟอ.ปส.	เทศบาลกันตวจระมวล, PEA 2769448,100 ม.	17 ก.ค. 2562	400	/	
17	กฟอ.ปส.	โรงเรียนกาบเชิงวิทยา, PEA 27694522,200 ม.	17 ก.ค. 2562	399	/	
18	กฟอ.ปส.	เทศบาลตำบลกาบเชิง, PEA 27694459,100 ม.	17 ก.ค. 2562	398	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		441			
		0			
	ไม่น้อยกว่า 95%	100%			
		10			
		0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง					
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		787,870			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		787,870			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		405,312			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		405,312			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%			
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		688,187			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		688,187			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100%			
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	33			
		0			
		-	-	-	ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.
		-	-	-	
		-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า					
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน					
การแจ้งดับไฟ	100%	100%			
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		23			
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0			
การปฏิบัติงาน	100%	100%			
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		12			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100%			
		150			
		0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว					
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)					
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส					
- เขตเมือง	100%	80.96%			1.ตรวจสอบมาตรฐานก่อนใช้ไฟ ไม่ผ่านมาตรฐานของ กฟภ. 2.มิเตอร์ยังไม่ได้รับโอนเข้าคลังในระบบ เป็นเหตุให้ติดตั้ง มิเตอร์ในระบบล่าช้า
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		370			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		87			
- นอกเขตเมือง	100%	90.44%			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2,960			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		313			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส					
- เขตเมือง	100%	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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)		16			
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
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%	97.76%			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	96.28%			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		8			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		7			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0			
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	100%			
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		75			
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0			

ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)					
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก					
- เขตเมือง	100%	100%			
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		4,876			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0			
- นอกเขตเมือง	100%	100%			
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		3,334			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		89			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	100%			
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0			
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0			