



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ฉ.๓ ถึง กวป., กบว.(ภ๒)
เลขที่ ฉ.๓ กบล.(บธ) ๓๓๗๗ /๒๕๖๒ วันที่ ๒๔ ธ.ค. ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๒
เรียน อก.วป., อก.บว.(ภ๒)

ตามหนังสือ กวป. เลขที่ กวป.(วบ) ๑๘๒/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ขอความ
อนุเคราะห์ให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้ง ๑๒ เขต ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐาน
คุณภาพบริการและรายงานผลให้ กวป. ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นเดือนทุกเดือนนั้น

กฟผ.๓ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพแล้ว ขอรายงานผล
การดำเนินงาน ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ดังรายละเอียดตามแบบฟอร์มที่ส่งมาจำนวน ๑ ชุด ทั้งนี้ได้
Upload ไฟล์ผลการดำเนินงานฯ ที่ <http://om.pea.co.th> ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป


(นางอรุณี ไอ่พารธนาเศรษฐ์)
อก.บล.ฉ.3

๒๔ ธ.ค. ๒๕๖๒

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
1	สฟฟ.หัวทะเล	1	บจก.เค แคสติ้ง แอนด์ โซลูชั่น PEA5800001551 ระยะห่างจากสถานีฯ 21.3 กม.	29 พ.ย. 2562	22.47	227.37 / 393.82	3	21.66	/	
2	สฟฟ.หัวทะเล	2	บจก.สยามเฟล็กซ์แพ็ค PEA23051815 ระยะห่างจากสถานีฯ 6.2 กม.	29 พ.ย. 2562	22.55	232.62 / 402.91	3	22.16	/	
3	สฟฟ.หัวทะเล	3	บริษัท แอคทู-ลัม จำกัด PEA 23052613 ระยะห่างจากสถานีฯ 8.0 กม.	29 พ.ย. 2562	22.91	228.95 / 396.55	3	21.81	/	
4	สฟฟ.หัวทะเล	5	หจก.น้ำแข็ง ส.เจริญผล PEA23051792 ระยะห่างจากสถานีฯ 5.7 กม.	29 พ.ย. 2562	22.78	232.93 / 403.45	3	22.19	/	
5	สฟฟ.หัวทะเล	6	บริษัท เอส เจ พลาสติก แอนด์ แพค จำกัด PEA 2 ระยะห่างจากสถานีฯ 1.4 กม.	29 พ.ย. 2562	22.64	235.66 / 408.18	3	22.45	/	
6	สฟฟ.หัวทะเล	7	บริษัท เวสต์วูลส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด PEA 2 ระยะห่างจากสถานีฯ 2.3 กม.	29 พ.ย. 2562	22.51	234.30 / 405.82	3	22.32	/	
7	สฟฟ.หัวทะเล	8	บริษัท แบ็กส์ แอนด์ โกลฟ์ จำกัด PEA 5701540 ระยะห่างจากสถานีฯ 2.0 กม.	29 พ.ย. 2562	22.47	233.98 / 405.27	3	22.29	/	

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
8	สฟฟ.หัวทะเล	9	บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด PEA 23048952 ระยะห่างจากสถานีฯ 0.7 กม.	29 พ.ย. 2562	22.60	234.82 / 406.73	3	22.37	/	
9	สฟฟ.หัวทะเล	10	บจก.ไทย อะคิเบ PEA27662021 ระยะห่างจากสถานีฯ 1.8 กม.	29 พ.ย. 2562	22.59	235.03 / 407.09	3	22.39	/	
10	ฟ.โชคชัย(ชั่วคราว)	2	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ต. หนองระเวียง ระยะห่างจากสถานีฯ 21.8 กม. PEA27661999 ระยะห่างจากสถานีฯ 21.8 กม.	29 พ.ย. 2562	22.65	230.31 / 398.91	3	21.94	/	
11	สฟฟ.สีคิ้ว	2	นายแดนชัย อาจจันทิก PEA.23071164	3 ธ.ค. 2562 09.00 น.	22.4	400.00	3	22.40	/	
12	สฟฟ.สีคิ้ว	7	บจก.พดลชัยเคหะภัณฑ์ PEA.23060245	3 ธ.ค. 2562 09.00 น.	22.6	400.00	3	22.60	/	
13	สฟฟ.สีคิ้ว	5	บริษัท โนนประดู่ฟาร์ม PEA.23060246	3 ธ.ค. 2562 09.00 น.	22.6	385	3	22.70	/	
14	สฟฟ.ปราสาท	1	ธนาคารกรุงเทพ สาขากาบเชิง 21.3 กม.	10 พ.ย. 2562	22.80	227.00	3	22.25	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

- 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
 - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
 - 1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าฯ	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
15	สฟพ.ปราสาท	8	รีโคสเซอร์ PST8R-01 6.2 กม.	10 พ.ย. 2562	23.00	-	-	22.92	/	
16	สฟพ.ปราสาท	2	โรงเรียนโคกยางวิทยา 4.6 กม.	10 พ.ย. 2562	22.80	225.00	3	22.40	/	
17	สฟพ.ปราสาท	6	โรงสีคูเป้งเส้ง 5.7 กม.	10 พ.ย. 2562	22.80	-	-	22.46	/	
18	สฟพ.ปราสาท	3	อบต.ปรือ 1.3 กม.	10 พ.ย. 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	บ้านกรีนวิ ปลายสาย-มิเตอร์ PEA 28635844	20 พ.ย. 2562 20.15 น.	230	/	
2	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านจัว ปลายสาย-มิเตอร์ PEA 6000442880	20 พ.ย. 2562 20.15 น.	230	/	
3	กฟอ.ภูเขียว	บ้านดอนไก่อื่อน อ.ภูเขียว จ.ชัยภูมิ 30 kVA PEA 53-001691	13 พ.ย. 2562 20.00 น.	224	/	
4	กฟอ.ปราสาท	บ้านโคลด, PEA 5600146269 ,604 ม.	15 พ.ย. 2562	224	/	
5	กฟอ.ปราสาท	บ้านขาว, PEA 20079193,550 ม.	15 พ.ย. 2562	224.00	/	
6	กฟอ.ปราสาท	บ้านแสนสุข, PEA 5801073648,772 ม.	15 พ.ย. 2562	223.00	/	
7	กฟอ.ปราสาท	บ้านกาบกระปือ, PEA 8148229, 496 ม.	15 พ.ย. 2562	224.00	/	

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.ปราสาท	บ้านสะพานหัน, PEA 26347024, 1,039 ม.	15 พ.ย. 2562	223.00	/	

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	28 พ.ย. 2562	396.59	/	
2	กฟจ.นม.2(หทล)	บจก.พี โอ ออยล์ PEA27678529 ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	28 พ.ย. 2562	391.46	/	
3	กฟจ.นม.2(หทล)	บริษัท เอชแอนด์บีอินเตอร์เทค จำกัด, PEA 27678527 ระยะห่างจากหม้อแปลง 70 เมตร	28 พ.ย. 2562	396.22	/	
4	กฟจ.นม.2(หทล)	อบต.หนองระเวียง PEA27678056 ระยะห่างจากหม้อแปลง 140 เมตร	28 พ.ย. 2562	395.72	/	
5	กฟจ.นม.2(หทล)	น.ส.สุนทรี พหลแพทย์(โรงงานทำขนมปัง) PEA27677719 ระยะห่างจากหม้อแปลง 10 เมตร	28 พ.ย. 2562	397.88	/	
6	กฟจ.นม.2(หทล)	บริษัทวิทยุการบิน จำกัด PEA23068103 ระยะห่างจากหม้อแปลง 60 เมตร	28 พ.ย. 2562	386.60	/	
7	กฟจ.นม.2(หทล)	สถานีสูบน้ำบ้านหมูสี PEA27676700 ระยะห่างจากหม้อแปลง 10 เมตร	28 พ.ย. 2562	384.52	/	
8	กฟจ.นม.2(หทล)	ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรตินครราชสีมา PEA27676697 ระยะห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร	28 พ.ย. 2562	398.43	/	

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	28 พ.ย. 2562	395.17	/	
10	กฟจ.นม.2(หทล)	กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 4 PEA27676685 ระยะห่างจากหม้อแปลง 270 เมตร	28 พ.ย. 2562	401.81	/	
11	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านกุดเต่าจับเหนือ PEA28635844 ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	20 พ.ย. 2562 20.45 น.	402	/	
12	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านกุดเต่าจับใต้ PEA6000442880 ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	20 พ.ย. 2562 20.45 น.	358	/	
13	กฟอ.ภูเขียว	บ้านหนองเชียงชา ม.8 ต.ผักปัง อ.ภูเขียว จ.ชัยภูมิ 100 kVA PEA 46-002265	25 พ.ย. 2562 19.00 น.	409	/	
14	กฟอ.ภูเขียว	บ้านหนองสองห้อง ม.10 ต.ผักปัง อ.ภูเขียว จ.ชัยภูมิ 100 kVA PEA 58-940751	25 พ.ย. 2562 19.30 น.	405	/	
15	กฟอ.ภูเขียว	บ้านผักปัง ม.2 ต.ผักปัง อ.ภูเขียว จ.ชัยภูมิ 100 kVA PEA 53-004169	27 พ.ย. 2562 18.00 น.	409	/	
16	กฟอ.ปราสาท	โรงเรียนตานีวิทยา, PEA 27694476,300 ม.	15 พ.ย. 2562	400.00	/	

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
17	กฟอ.ปราสาท	เทศบาลกันตวจระมวล, PEA 2769448,100 ม.	15 พ.ย. 2562	400.00	/	
18	กฟอ.ปราสาท	โรงเรียนกาบเชิงวิทยา, PEA 27694522,200 ม.	15 พ.ย. 2562	399.00	/	
19	กฟอ.ปราสาท	เทศบาลตำบลกาบเชิง, PEA 27694459,100 ม.	15 พ.ย. 2562	398.00	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%		100%	1.สภาพสิ่งแวดล้อม 2.ต้นไม้ 3.อุปกรณ์
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%		100%	
		1249	1113		2,362	
		2	0		2	
		7	7		14	
		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%		100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		964,674	966,222		1,930,896	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		964,674	966,222		1,930,896	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%		100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		332,265	332,898		665,163	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		332,265	332,898		665,163	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%		100%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		889,073	890,636		1,779,709	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		889,073	890,636		1,779,709	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100%	100%		100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		34	21		55	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0		0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	-			-	ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขตไม่ต้องรายงานผล กวป.
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		-	-		-	ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	94%	95%		94%	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		31	36		67	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		2	2		4	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%		100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		34	27		61	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%		100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		123	130		253	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
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%	86.91%	77.47%		82.03%	1.ตรวจสอบมาตรฐานก่อนใช้ไฟ ไม่ผ่านมาตรฐานของ กฟภ. 2.มิเตอร์ยังไม่ได้รับโอนเข้าคลังในระบบ เป็นเหตุให้ติดตั้งมิเตอร์ในระบบล่าช้า
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		385	368		753	3.มิเตอร์ขาดแคลน
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		58	107		165	*ข้อมูลจากเว็บ http://om.pea.co.th/
- นอกเขตเมือง	100%	90.53%	90.28%		90.40%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2,236	2,480		4,716	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		234	267		501	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
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%	100%		100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		18	24		42	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%		100%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	97.61%	97.87%		97.74%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	96.94%	97.01%		96.97%	

*ข้อมูลจากเว็บ <http://om.pea.co.th/>

*ข้อมูลจากเว็บ <http://om.pea.co.th/>

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%		100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		7	9		16	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%		100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		17	9		26	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	100%	100%		100%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		88	76		164	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		4,662	4,571		9,233	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		3,736	3,887		7,623	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		7	11		18	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		5	5		10	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	100%	100%		100%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0		0	