



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบส.ฉ.๓

ถึง กวป., กบว.(ภ๒)

เลขที่ ฉ.๓ กบส.(บธ) ๑๐๗ / ๒๕๖๓

วันที่

๒๒ เม.ย. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรียน อ.กวป., อ.ก.บว.(ภ๒)

ตามหนังสือ กวป. เลขที่ กวป.(วบ) ๑๘๒/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ขอความ
อนุเคราะห์ให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้ง ๓๒ เขต ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐาน
คุณภาพบริการและรายงานผลให้ กวป. ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นเดือนทุกเดือนนั้น

กฟผ.๑ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพแล้ว ขอรายงานผล
การดำเนินงาน ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ดังรายละเอียดตามแบบฟอร์มที่ส่งมาจำนวน ๑ ชุด ทั้งนี้ได้
Upload ไฟล์ผลการดำเนินงานที่ <http://om.pea.co.th> ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นางอรุณี โอนาชนาเศรษฐี)
อ.ก.บส.ฉ.๓

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	28 ก.พ. 2563	116.26	/	
2	บริษัท สวงวนวงษ์สตาร์ช จำกัด 190 ม.4 ต.หนองบัวศาลา อ.เมือง จ.นครราชสีมา	28 ก.พ. 2563	116.05	/	
3	บริษัท โคราซินด์เอ็นเนอร์ยี จำกัด	5 มี.ค. 2563 09.00 น.	118.03	/	

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.	27 ก.พ. 2563	22.30	229.37 / 397.27	3	22.01	/	
2	สฟฟ.หัวทะเล	2	บจก.สยามเฟล็กซ์แพ็ค PEA23051815 ระยะห่างจากสถานีฯ 6.2 กม.	27 ก.พ. 2563	22.60	233.25 / 404.00	3	22.30	/	
3	สฟฟ.หัวทะเล	3	บริษัท แอคทู-ลัม จำกัด PEA 23052613 ระยะห่างจากสถานีฯ 8.0 กม.	27 ก.พ. 2563	22.70	230.52 / 399.27	3	22.22	/	
4	สฟฟ.หัวทะเล	5	หจก.น้ำแข็ง ส.เจริญผล PEA23051792 ระยะห่างจากสถานีฯ 5.7 กม.	27 ก.พ. 2563	22.50	233.25 / 404.00	3	22.32	/	
5	สฟฟ.หัวทะเล	6	บริษัท เอส เจ พลาสติก แอนด์ แพค จำกัด PEA 23058099 ระยะห่างจากสถานีฯ 1.4 กม.	27 ก.พ. 2563	22.65	235.35 / 407.64	3	22.40	/	
6	สฟฟ.หัวทะเล	7	บริษัท เวสต์วูลส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด PEA 27662007 ระยะห่างจากสถานีฯ 2.3 กม.	27 ก.พ. 2563	22.55	233.77 / 404.91	3	22.27	/	
7	สฟฟ.หัวทะเล	8	บริษัท แบ็กส์ แอนด์ โกลฟ์ จำกัด PEA 5701540446 ระยะห่างจากสถานีฯ 2.0 กม.	27 ก.พ. 2563	22.60	233.67 / 404.73	3	22.25	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (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.	27 ก.พ. 2563	22.50	234.51 / 406.18	3	22.31	/	
9	สฟฟ.หัวทะเล	10	บจก.ไทย อะคิเบ PEA27662021 ระยะห่างจากสถานีฯ 1.8 กม.	27 ก.พ. 2563	22.55	235.03 / 407.09	3	22.36	/	
10	ฟ.โชคชัย(ชั่วคราว)	2	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ต.หนองระเวียง ระยะห่างจากสถานีฯ 21.8 กม. PEA27661999 ระยะห่างจากสถานีฯ 21.8 กม.	27 ก.พ. 2563	22.60	229.68/397.82	3	21.96	/	
11	สฟฟ.สีคิ้ว	2	นายแดนชัย อาจจันทิก PEA.23071164	5 มี.ค. 2563 09.00 น.	22.4	400.00	3	22.70	/	
12	สฟฟ.สีคิ้ว	7	บจก.พดลชัยเคหะภัณฑ์ PEA.23060245	5 มี.ค. 2563 09.00 น.	22.6	400.00	3	22.90	/	
13	สฟฟ.สีคิ้ว	5	บริษัท โนนประดิษฐ์ฟาร์ม PEA.23060246	5 มี.ค. 2563 09.00 น.	22.6	385	3	22.80	/	
14	สฟฟ.ปราสาท	1	ธนาคารกรุงเทพ สาขากาบเชิง 21.3 กม.	13 ก.พ. 2563	22.80	230.00	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	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
15	สฟฟ.ปราสาท	8	รีโคสเซอร์ PST8R-01 6.2 กม.	13 ก.พ. 2563	23.00	-	-	22.92	/	
16	สฟฟ.ปราสาท	2	โรงเรียนโคกยางวิทยา 4.6 กม.	13 ก.พ. 2563	22.80	229.00	3	22.40	/	
17	สฟฟ.ปราสาท	6	โรงสีคูเป็งเส้ง 5.7 กม.	13 ก.พ. 2563	22.80	-	-	22.46	/	
18	สฟฟ.ปราสาท	3	อบต.ปรีอ 1.3 กม.	13 ก.พ. 2563	22.80	232.00	3	22.34	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

เขต กฟผ.3

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.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 ก.พ. 2563 21.00 น.	235	/	
2	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านจิว ปลายสาย-มิเตอร์ PEA 6000442880	20 ก.พ. 2563 21.30 น.	233	/	
4	กฟอ.ปราสาท	บ้านโคลด, PEA 5600146269 ,604 ม.	13 ก.พ. 2563	224	/	
5	กฟอ.ปราสาท	บ้านขาว, PEA 20079193,550 ม.	13 ก.พ. 2563	224.00	/	
6	กฟอ.ปราสาท	บ้านแสนสุข, PEA 5801073648,772 ม.	13 ก.พ. 2563	224.00	/	
7	กฟอ.ปราสาท	บ้านกาบกระปือ, PEA 8148229, 496 ม.	13 ก.พ. 2563	224.00	/	
8	กฟอ.ปราสาท	บ้านสะพานหัน, PEA 26347024, 1,039 ม.	13 ก.พ. 2563	223.00	/	

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(หทล)	สำนักงานเขื่อนกันน้ำบ้านกันผม PEA27676706 ระยะห่างจากหม้อแปลง 10 เมตร	27 ก.พ. 2563	396.79	/	
2	กฟจ.นม.2(หทล)	บจก.พี โอ ออยล์ PEA27678529 ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	27 ก.พ. 2563	390.59	/	
3	กฟจ.นม.2(หทล)	บริษัท เอชแอนด์บีอินเตอร์เทค จำกัด, PEA 27678527 ระยะห่างจากหม้อแปลง 70 เมตร	27 ก.พ. 2563	395.33	/	
4	กฟจ.นม.2(หทล)	อบต.หนองระเวียง PEA27678056 ระยะห่างจากหม้อแปลง 140 เมตร	27 ก.พ. 2563	394.97	/	
5	กฟจ.นม.2(หทล)	น.ส.สุนทรี พหลแพทย์(โรงงานทำขนมปัง) PEA27677719 ระยะห่างจากหม้อแปลง 10 เมตร	27 ก.พ. 2563	397.00	/	
6	กฟจ.นม.2(หทล)	บริษัทวิทยุการบิน จำกัด จุดที่ 1 PEA23068103 ระยะห่างจากหม้อแปลง 60 เมตร	27 ก.พ. 2563	396.44	/	
7	กฟจ.นม.2(หทล)	สถานีสูบน้ำบ้านหมูสี PEA27676700 ระยะห่างจากหม้อแปลง 10 เมตร	27 ก.พ. 2563	397.80	/	
8	กฟจ.นม.2(หทล)	ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติรัตนนครราชสีมา PEA27676697 ระยะห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร	27 ก.พ. 2563	398.48	/	

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	27 ก.พ. 2563	397.17	/	
10	กฟจ.นม.2(หทล)	กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 4 PEA27676685 ระยะห่างจากหม้อแปลง 270 เมตร	27 ก.พ. 2563	403.09	/	
11	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านกุดเต่าจับเหนือ PEA28635844 ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	20 ก.พ. 2563 21.40 น.	402	/	
12	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านกุดเต่าจับใต้ PEA6000442880 ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	20 ก.พ. 2563 22.00 น.	358	/	
13	กฟอ.ปราสาท	โรงเรียนตานีวิทยา, PEA 27694476,300 ม.	13 ก.พ. 2563	400.00	/	
14	กฟอ.ปราสาท	เทศบาลกันตวจระมวล, PEA 2769448,100 ม.	13 ก.พ. 2563	400.00	/	
15	กฟอ.ปราสาท	โรงเรียนกาบเชิงวิทยา, PEA 27694522,200 ม.	13 ก.พ. 2563	400.00	/	
16	กฟอ.ปราสาท	เทศบาลตำบลกาบเชิง, PEA 27694459,100 ม.	13 ก.พ. 2563	399.00	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%		100%	1.สภาพสิ่งแวดล้อม 2.ต้นไม้ 3.อุปกรณ์
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		509	295		804	
- จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0	0		0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%		100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		2	0		2	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%		100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		556,170	447,025		1,003,195	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		556,170	447,025		1,003,195	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%		100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		218,112	132,348		350,460	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		218,112	132,348		350,460	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%		100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		365,005	257,115		622,120	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		365,005	257,115		622,120	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100%	100%		100%	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	-	-	-	-	ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขตไม่ต้องรายงานผล กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป						
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%		100%	
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า		20	3		23	
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0		0	
การปฏิบัติงาน	100%	100	100%		100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		18	0		18	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0		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.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%		100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		116	51		167	
- 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
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	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	100%	100%	99%		100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		164	107		271	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	1		1	รายละเอียดเขตเมืองเกิน 2 วันทำการอยู่หมายเหตุด้านล่าง
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1,693	1,103		2,796	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		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.	ไตรมาส 1	
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)		7	6		13	
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
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
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%	100%	100%		100%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	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.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%		100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2	0		2	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%		100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		5	1		6	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	100%	100%		100%	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0		0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0		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.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		3,932	1,082		5,014	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
- นอกเขตเมือง	100%	1	1		1	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		2,325	1,607		3,932	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		26	0		26	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	100%	100%		100%	
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0		0	

*****หมายเหตุ การวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการแก้ไข**

ข้อ 3.2.1.1 ไม่เป็นไปตามคำเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งจากการตรวจสอบพบว่าสาเหตุ/ข้อปัญหาที่ส่งผลให้การดำเนินงานดังกล่าว ไม่เป็นไปตามคำเป้าหมายที่กำหนดมีดังนี้

ลำดับ	รายการ	สาเหตุ/ข้อปัญหา	แนวทางการแก้ไข
1	ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ	การรายงานต้องนำข้อมูลมาจากระบบ SAP T-code ZIW 58 และ IW37N นำข้อมูลการชำระเงินใน ZIW 58 มาทำการเปรียบเทียบกับวันที่มิเตอร์ติดตั้งใน IW37N เพื่อให้ได้ผลต่างระยะเวลาออกมารายงาน ในเดือน กุมภาพันธ์ 2563 ไม่ได้ตามมาตรฐาน 1 รายเกิดจากใน T-CODE IW37N ยังไม่มีข้อมูล เพราะใน T-CODE IW37N ต้องดึงข้อมูลหลังจากวันที่ 4-5 ของเดือน ในกรณีนี้ดึงข้อมูลก่อนวันที่ 4 ข้อมูลจึงไม่ครบถ้วน 1 ราย	ควรดึงข้อมูลจากระบบ SAP หลังจากวันที่ 4-5 ของเดือน