



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบส.ฉ.๓

เลขที่ ฉ.๓ กบส.(บธ) ๗๕๕๕๕/๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรียน อก.วป., อก.บว.(ภ๒)

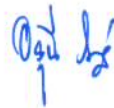
ถึง กวป., กบว.(ภ๒)

วันที่ 14 ส.ค. 2563

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

กฟผ.๓ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพแล้ว ขอรายงานผล
การดำเนินงาน ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓ ดังรายละเอียดตามแบบฟอร์มที่ส่งมาจำนวน ๑ ชุด ทั้งนี้ได้
Upload ไฟล์ผลการดำเนินงานฯ ที่ <http://om.pea.co.th> ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป



(นางอรุณี โอพารธนาเศรษฐ์)

อก.บส.ฉ.๓

13 สค 2563

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

เขต กฟผ.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	30 ก.ค. 63	116.51	/	
2	บริษัท สวงวนวงษ์สตาร์ช จำกัด 190 ม.4 ต.หนองบัวศาลา อ.เมือง จ.นครราชสีมา	30 ก.ค. 63	116.31	/	

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 แคลดิง แอนด์ โซลูชั่น PEA5800001551 ระยะห่างจากสถานีฯ 21.3 กม.	30 ก.ค. 63	22.54	223.70 / 387.45	3	21.63	/	
2	สฟฟ.หัวทะเล	2	บจก.สยามเฟล็กซ์แพ็ค PEA23051815 ระยะห่างจากสถานีฯ 6.2 กม.	30 ก.ค. 63	22.46	234.82 / 406.73	3	22.25	/	
3	สฟฟ.หัวทะเล	3	บริษัท แอคทู-ลัม จำกัด PEA 23052613 ระยะห่างจากสถานีฯ 8.0 กม.	30 ก.ค. 63	22.42	232.41 / 402.55	3	22.07	/	
4	สฟฟ.หัวทะเล	5	หจก.น้ำแข็ง ส.เจริญผล PEA23051792 ระยะห่างจากสถานีฯ 5.7 กม.	30 ก.ค. 63	22.58	233.77 / 404.91	3	22.23	/	
5	สฟฟ.หัวทะเล	6	บริษัท เอส เจ พลาสติก แอนด์ แพค จำกัด PEA 23058099 ระยะห่างจากสถานีฯ 1.4 กม.	30 ก.ค. 63	22.72	235.35 / 407.64	3	22.44	/	
6	สฟฟ.หัวทะเล	7	บริษัท เวสต์วูลส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด PEA 27662007 ระยะห่างจากสถานีฯ 2.3 กม.	30 ก.ค. 63	22.49	233.25 / 404.00	3	22.29	/	
7	สฟฟ.หัวทะเล	8	บริษัท แบ็กส์ แอนด์ โกลฟ์ จำกัด PEA 5701540446 ระยะห่างจากสถานีฯ 2.0 กม.	30 ก.ค. 63	22.66	234.82 / 406.73	3	22.38	/	

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.	30 ก.ค. 63	22.68	234.61 / 406.36	3	22.36	/	
9	สฟฟ.หัวทะเล	10	บจก.ไทย อะคิเบ PEA27662021 ระยะห่างจากสถานีฯ 1.8 กม.	30 ก.ค. 63	22.20	234.82 / 406.73	3	22.39	/	
10	ฟ.โชคชัย(ชั่วคราว)	2	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ต.หนองระเวียง ระยะห่างจากสถานีฯ 21.8 กม.	30 ก.ค. 63	22.63	228.53 / 395.82	3	21.93	/	
11	กฟอ.ปราสาท	1	ธนาคารกรุงเทพ สาขา กาบเชิง 21.3 กม.	13 ก.ค. 63	22.82	232.00	3	22.27	/	
12	กฟอ.ปราสาท	8	รีโคสเตอร์ PST8R-01 6.2 กม.	13 ก.ค. 63	23.00			22.94	/	
13	กฟอ.ปราสาท	2	โรงเรียนโคกยางวิทยา 4.6 กม.	13 ก.ค. 63	22.83	233.00	3	22.41	/	
14	กฟอ.ปราสาท	6	โรงสีคูเป็งเส้ง 5.7 กม.	13 ก.ค. 63	22.83			22.48	/	
15	กฟอ.ปราสาท	3	อบต.ปรือ 1.3 กม.	13 ก.ค. 63	22.83	234	3	22.37	/	
16	สุรินทร์ 1	SUA01	หจก. โรสควินอาบอบนวด อ.เมือง จ.สุรินทร์/7 กม.	4/03/63 14.30 น.	22.90	230	3	21.79	/	
17	สุรินทร์ 1	SUA02	บมจ. ทีโอที ม.1 บ.เมืองที่ ต.เมืองที่ อ.เมือง จ.สุรินทร์/30 กม.	4/03/63 13.45 น.	22.90	230	3	21.87	/	

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
18	สุรินทร์ 1	SUA03	โรงพยาบาลจอมพระ/35 กม.	4/03/63 05.30 น.	22.90	230	3	22.12	/	
19	สุรินทร์ 1	SUA04	นายพิเชษฐ์ เจริญธนาพงศ์ อ.เมือง จ.สุรินทร์ /32 กม.	4/03/63 19.15 น.	22.90	228	3	21.68	/	
20	สุรินทร์ 1	SUA05	หจก. สุรินทร์ศุภวานิช ต.นอกเมือง อ.เมือง จ.สุรินทร์ /23 กม.	4/03/63 11.30 น.	22.90	232	3	22.12	/	
21	สุรินทร์ 1	SUA06	ม.เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน อ.เมือง จ.สุรินทร์ /12 กม.	4/03/63 12.30 น.	22.90	232	3	22.02	/	
22	สุรินทร์ 1	SUA07	โรงเรียนสุรวิทยาคาร ต.ในเมือง อ.เมือง จ.สุรินทร์ /7 กม.	4/03/63 10.45 น.	22.90	232	3	22.16	/	
23	สุรินทร์ 1	SUA08	สถานีสูบน้ำบ้านเพี้ยราม ต.เพี้ยราม อ.เมือง จ.สุรินทร์ /40 กม.	4/03/63 23.15 น.	22.90	228	3	21.68	/	
24	สุรินทร์ 1	SUA09	โรงสีสุรินทร์วิวัฒน์ ต.สำโรง อ.เมือง จ.สุรินทร์ /20 กม.	4/03/63 10.45 น.	22.90	232	3	22.13	/	
25	สุรินทร์ 1	SUA10	หจก.โรงสีเด็กเฮง ม.13 ต.จอมพระ อ.จอมพระ จ.สุรินทร์ /32 กม.	4/03/63 23.30 น.	22.90	229	3	21.74	/	
26	สุรินทร์ 2	SUB01	บ่อบำบัดน้ำเสียเทศบาลเมืองสุรินทร์ อ.เมือง จ.สุรินทร์ /8 กม.	4/03/63 21.00 น.	22.70	231	3	22.01	/	
27	สุรินทร์ 2	SUB02	โรงสีข้าวศิริเลิศหิรัญ ต.ตาอ่อง อ.เมือง จ.สุรินทร์ / 28 กม.	4/03/63 21.00 น.	22.70	228	3	21.68	/	
28	สุรินทร์ 2	SUB03	วิทยาลัยเฉลิมกาญจนาสุรินทร์ / 14 กม.	4/03/63 09.45 น.	22.70	236	3	22.16	/	
29	สุรินทร์ 2	SUB04	สหกรณ์การเกษตรกระสัง จำกัด / 26 กม.	4/03/63 21.00 น.	22.70	233	3	21.57	/	
30	สุรินทร์ 2	SUB06	ร้านอาหารโคคา อ.เมือง จ.สุรินทร์ / 6กม.	4/03/63 13.45 น.	22.70	224	3	21.25	/	
31	สุรินทร์ 2	SUB08	โรงเรียนศรีมหาโพธิ์ ต.เจ็ดยักษ์ อ.เมือง จ.สุรินทร์ / 16 กม.	4/03/63 13.45 น.	22.70	230	3	21.90	/	
32	สุรินทร์ 2	SUB09	หจก.สุรินทร์แสงทองโฮเต็ล ต.ในเมือง จ.สุรินทร์ / 8 กม.	4/03/63 18.30 น.	22.70	236	3	22.45	/	
33	สุรินทร์ 2	SUB10	บริษัท พรประเสริฐอาหารสัตว์ จำกัด / 24 กม.	4/03/63 21.00 น.	22.70	225	3	20.93	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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	กฟอ.ปราสาท	บ้านโคลด, PEA 5600146269 ,604 ม.	16 ก.ค.. 2563	225.00	/	
2	กฟอ.ปราสาท	บ้านขวาว, PEA 20079193,550 ม.	16 ก.ค.. 2563	225.00	/	
3	กฟอ.ปราสาท	บ้านแสนสุข, PEA 5801073648,772 ม.	16 ก.ค.. 2563	226.00	/	
4	กฟอ.ปราสาท	บ้านกบกระปือ, PEA 8148229, 496 ม.	16 ก.ค.. 2563	224.00	/	
5	กฟอ.ปราสาท	บ้านสะพานหัน, PEA 26347024, 1,039 ม.	16 ก.ค.. 2563	223.00	/	
6	กฟจ.สุรินทร์	บ.หนองสูง ต.ท่าสว่าง อ.เมือง Pea 57005782 /700 ม.	31 ก.ค. 2563	222	/	

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	กฟภ.นม.2(หทล)	สำนักงานเขื่อนกั้นน้ำบ้านก้นผม PEA27676706 ระยะห่างจากหม้อแปลง 10 เมตร	29 ก.ค. 63	392.05	/	
2	กฟภ.นม.2(หทล)	บจก.พี โอ ออยล์ PEA27678529 ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	29 ก.ค. 63	388.93	/	
3	กฟภ.นม.2(หทล)	บริษัท เอชแอนด์บีอินเตอร์เท็กซ์ จำกัด, PEA 27678527 ระยะห่างจากหม้อแปลง 70 เมตร	29 ก.ค. 63	393.20	/	
4	กฟภ.นม.2(หทล)	อบต.หนองระเวียง PEA27678056 ระยะห่างจากหม้อแปลง 140 เมตร	29 ก.ค. 63	394.35	/	
5	กฟภ.นม.2(หทล)	น.ส.สุนทรี พหลแพทย์(โรงงานทำขนมปัง) PEA27677719 ระยะห่างจากหม้อแปลง 10 เมตร	29 ก.ค. 63	394.98	/	
6	กฟภ.นม.2(หทล)	บริษัทวิทยุการบิน จำกัด 1 PEA23068103 ระยะห่างจากหม้อแปลง 60 เมตร	29 ก.ค. 63	377.49	/	
7	กฟภ.นม.2(หทล)	สถานีสูบน้ำบ้านหมูสี PEA27676700 ระยะห่างจากหม้อแปลง 10 เมตร	29 ก.ค. 63	384.69	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

เขต กฟผ.3

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
8	กฟจ.นม.2(หกล)	ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรตินครราชสีมา PEA27676697 ระยะห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร	29 ก.ค. 63	395.99	/	
9	กฟจ.นม.2(หกล)	โรงเรียนธิดามารีย์เนอสรี PEA27677712 ระยะห่างจากหม้อแปลง 10 เมตร	29 ก.ค. 63	373.68	/	
10	กฟจ.นม.2(หกล)	กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 4 PEA27676685 ระยะห่างจากหม้อแปลง 270 เมตร	29 ก.ค. 63	404.25	/	
11	กฟอ.ปราสาท	โรงเรียนตานีวิทยา, PEA 27694476,300 ม.	15 ก.ค. 63	400.00	/	
12	กฟอ.ปราสาท	เทศบาลกันตวจระมวล, PEA 2769448,100 ม.	15 ก.ค. 63	400.00	/	
13	กฟอ.ปราสาท	โรงเรียนกาบเชิงวิทยา, PEA 27694522,200 ม.	15 ก.ค. 63	401.00	/	
14	กฟอ.ปราสาท	เทศบาลตำบลกาบเชิง, PEA 27694459,100 ม.	15 ก.ค. 63	400.00	/	
15	กฟจ.สุรินทร์	บ.ทง ต.สลักได อ.เมือง Pea 5700095782 /500 ม.	31/7/2563	360	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%			100%	1.สภาพสิ่งแวดล้อม 2.ต้นไม้ 3.อุปกรณ์ ***เกิน 4 ชม.เนื่องจากเกิดพายุฤดูร้อนทำให้เสาไฟฟ้าล้มเป็นจำนวนมาก
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%			100%	
		0			0	
		0			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%			100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		374,739			374,739	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		374,739			374,739	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%			100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		244,621			244,621	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		244,621			244,621	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%			100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		261,241			261,241	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		261,241			261,241	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	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 กบพ.
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%			100%	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า		44			44	
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0			0	
การปฏิบัติงาน	100%	100			100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		44			44	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0			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.	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	97%			97%	เนื่องจากเกิด ว่าง่าย
		36			36	
		1			1	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
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%			100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		113			113	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0			0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%			100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		936			936	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0			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.	ไตรมาส 3	
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%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		16			16	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0			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.	ไตรมาส 3	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%			100%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน 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.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
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%	100%			100%	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100%			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
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%			100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		1			1	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0			0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%			100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		2			2	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0			0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%			100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0			0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	100%			100%	
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0			0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0			0	