



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ฉ.3

ถึง กวป., กกต.

เลขที่ ฉ.3กบล.(บธ.)2771/2564

วันที่ 15 ตุลาคม 2564

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564 (ก.ค.-ก.ย. 2564)

เรียน อก.วป., อก.กต.

ตามหนังสือ กวป. เลขที่ กวป.(วต) 175/2564 ลงวันที่ 5 มีนาคม 2564 กวป.(วต) ขอความอนุเคราะห์ให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้ง 12 เขต ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการและรายงานผลให้ กวป. ภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือนทุกเดือนนั้น

กบล.ฉ.3 ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพแล้วขอรายงานผลการดำเนินงาน ประจำปี 2564 (ก.ค.-ก.ย. 2564) ดังรายละเอียดตามแบบฟอร์มที่ส่งมาจำนวน 1 ชุด ทั้งนี้ได้ Upload ไฟล์ผลการดำเนินงานฯ ที่ <http://om.pea.co.th> ด้วยแล้ว จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นางอรุณี โอฟารณาเศรษฐ์)

อก.บล.ฉ.3

แผนกบริการและงานธุรกิจ

โทร. 10211-13

Issued by: PEA Certification Authority

Digitally Signed by: นางอรุณี โอฟารณาเศรษฐ์ Date: 15/10/2564 11:46:49

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 เนตเ็ค (ประเทศไทย) จำกัด 555 ม.6 ต.หนองระเวียง อ.เมือง จ.นครราชสีมา	30/9/2564	116.72	/	
2	บริษัท สวงวนวงษ์สตาร์ช จำกัด 190 ม.4 ต.หนองบัวศาลา อ.เมือง จ.นครราชสีมา	30/9/2564	116.61	/	
3	บริษัท ซีพี สหอุตสาหกรรม จำกัด PEA 6201224844	5/10/2564 09.00 น.	116.04	/	

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
1	สฟฟ.หัวทะเล	1	บจก.เค แคลสติ้ง แอนด์ โซลูชั่น PEA5800001551 ระยะห่างจากสถานีฯ 21.3 กม.	30/09/2564	22.45	226.01 / 391.45	3	21.53	/	
2	สฟฟ.หัวทะเล	2	บจก.สยามเฟล็กซ์แพ็ค PEA23051815 ระยะห่างจากสถานีฯ 6.2 กม.	30/09/2564	22.49	232.41 / 402.55	3	22.14	/	
3	สฟฟ.หัวทะเล	3	บริษัท แอคทู-ลัม จำกัด PEA 23052613 ระยะห่างจากสถานีฯ 8.0 กม.	30/09/2564	22.42	231.88 / 401.64	3	22.09	/	
4	สฟฟ.หัวทะเล	5	หจก.น้ำแข็ง ส.เจริญผล PEA23051792 ระยะห่างจากสถานีฯ 5.7 กม.	30/09/2564	22.67	233.04 / 403.64	3	22.20	/	
5	สฟฟ.หัวทะเล	6	บริษัท เอส เจ พลาสต์ แอนด์ แพค จำกัด PEA 23058099 ระยะห่างจากสถานีฯ 1.4 กม.	30/09/2564	22.56	235.45 / 407.82	3	22.43	/	
6	สฟฟ.หัวทะเล	7	บริษัท เวสต์วูลส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด PEA 27662007 ระยะห่างจากสถานีฯ 2.3 กม.	30/09/2564	22.76	234.40 / 406.00	3	22.33	/	
7	สฟฟ.หัวทะเล	8	บริษัท แบ็กส์ แอนด์ โกล์ฟ จำกัด PEA 5701540446 ระยะห่างจากสถานีฯ 2.0 กม.	30/09/2564	22.49	235.14 / 407.27	3	22.40	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

เขต กฟภ.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.	30/09/2564	22.52	234.51 / 406.18	3	22.34	/	
9	สฟฟ.หัวทะเล	10	บจก.ไทย อะคิเบ PEA27662021 ระยะห่างจากสถานีฯ 1.8 กม.	30/09/2564	22.75	234.82 / 406.73	3	22.37	/	
10	สฟฟ.โชคชัย(ชั่วคราว)	2	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ต.หนองระเวียง ระยะห่างจากสถานีฯ 21.8 กม.	30/09/2564	22.60	231.26 / 400.55	3	22.03	/	
11	สฟฟ.สีคิ้ว	2	บริษัท ทราซซิมาไรซ์ จำกัด PEA.23050024	6/10/2564 09.00 น.	22.4	403.52	3	21.41	/	
12	สฟฟ.สีคิ้ว	7	บจก.กิจเจริญสีคิ้วพืชผล PEA.23053487	6/10/2564 09.00 น.	22.6	413.45	3	22.74	/	
13	สฟฟ.สีคิ้ว	5	บริษัท วาวา แพค จำกัด PEA.27662612	6/10/2564 09.00 น.	22.6	400.14	3	22.01	/	
14	สุรินทร์ 1	SUA01	หจก. โรสควีนอาบอบนวด อ.เมือง จ.สุรินทร์/7 กม.	23/09/2564 14.30 น.	22.90	230	3	21.79	/	
15	สุรินทร์ 1	SUA02	บมจ. ทีโอที ม.1 บ.เมืองที่ ต.เมืองที่ อ.เมือง จ.สุรินทร์/30 กม.	23/09/2564 13.45 น.	22.90	230	3	21.87	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

เขต กฟผ.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
16	สุรินทร์ 1	SUA03	โรงพยาบาลจอมพระ/35 กม.	23/09/2564 05.30 น.	22.90	230	3	22.12	/	
17	สุรินทร์ 1	SUA04	นายพิเชษฐ์ เจริญธนาพงศ์ อ.เมือง จ.สุรินทร์ /32 กม.	23/09/2564 19.15 น.	22.90	228	3	21.68	/	
18	สุรินทร์ 1	SUA05	หจก. สุรินทร์ศุภวานิช ต.นอกเมือง อ.เมือง จ.สุรินทร์ /23 กม.	23/09/2564 11.30 น.	22.90	232	3	22.12	/	
19	สุรินทร์ 1	SUA06	ม.เทคโนโลยีราชชมงคลอีสาน อ.เมือง จ.สุรินทร์ /12 กม.	23/09/2564 12.30 น.	22.90	232	3	22.02	/	
20	สุรินทร์ 1	SUA07	โรงเรียนสุรวิทยาคาร ต.ในเมือง อ.เมือง จ.สุรินทร์ /7 กม.	23/09/2564 10.45 น.	22.90	232	3	22.16	/	
21	สุรินทร์ 1	SUA08	สถานีสูบน้ำบ้านเพี้ยราม ต.เพี้ยราม อ.เมือง จ.สุรินทร์ /40 กม.	23/09/2564 23.15 น.	22.90	228	3	21.68	/	
22	สุรินทร์ 1	SUA09	โรงสีสุรินทร์วิวัฒน์ ต.สำโรง อ.เมือง จ.สุรินทร์ /20 กม.	23/09/2564 10.45 น.	22.90	232	3	22.13	/	
23	สุรินทร์ 1	SUA10	หจก.โรงสีเด็กเฮง ม.13 ต.จอมพระ อ.จอมพระ จ.สุรินทร์ /32 กม.	23/09/2564 23.30 น.	22.90	229	3	21.74	/	
24	สุรินทร์ 2	SUB01	บ่อบำบัดน้ำเสียเทศบาลเมืองสุรินทร์ อ.เมือง จ.สุรินทร์ /8 กม.	23/09/2564 21.00 น.	22.70	231	3	22.01	/	
25	สุรินทร์ 2	SUB02	โรงสีข้าวศิริเลิศิทธิณ ต.ตาอ่อง อ.เมือง จ.สุรินทร์ / 28 กม.	23/09/2564 21.00 น.	22.70	228	3	21.68	/	
26	สุรินทร์ 2	SUB03	วิทยาลัยเฉลิมกาญจนาสุรินทร์ / 14 กม.	23/09/2564 09.45 น.	22.70	236	3	22.16	/	
27	สุรินทร์ 2	SUB04	สหกรณ์การเกษตรกระสัง จำกัด / 26 กม.	23/09/2564 21.00 น.	22.70	233	3	21.57	/	
28	สุรินทร์ 2	SUB06	ร้านอาหารโคคา อ.เมือง จ.สุรินทร์ / 6กม.	23/09/2564 13.45 น.	22.70	224	3	21.25	/	

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
29	สุรินทร์ 2	SUB08	โรงเรียนศรีผไทสมันต์ ต.เฉลียง อ.เมือง จ.สุรินทร์ / 16 กม.	23/09/2564 13.45 น.	22.70	230	3	21.90	/	
30	สุรินทร์ 2	SUB09	หจก.สุรินทร์แสงทองไฮเดิ้ล ต.ในเมือง จ.สุรินทร์ / 8 กม.	23/09/2564 18.30 น.	22.70	236	3	22.45	/	
31	สุรินทร์ 2	SUB10	บริษัท พรประเสริฐอาหารสัตว์ จำกัด / 24 กม.	23/09/2564 21.00 น.	22.70	225	3	20.93	/	
32	ปราสาท (PST)	1	ธนาคารกรุงเทพ สาขากาบเชิง 21.3 กม.	21/9/2564	22.83	232	3	22.25	/	
33	ปราสาท (PST)	8	รีโคสเซอร์ PST8R-01 6.2 กม.	21/9/2564	23	-	-	22.93	/	
34	ปราสาท (PST)	2	โรงเรียนโคกยางวิทยา 4.6 กม.	21/9/2564	22.84	233	3	22.41	/	
35	ปราสาท (PST)	6	โรงสีคูเป็งเส้ง 5.7 กม.	21/9/2564	22.83	-	-	22.45	/	
36	ปราสาท (PST)	3	อบต.ปรีอ 1.3 กม.	21/9/2564	22.83	234	3	22.35	/	

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)	ฝายบ้านหนองยาง, PEA 27676705	30/09/2564	397.57	/	
2	กฟจ.นม.2(หทล)	บริษัท พี โอ ออยล์ จำกัด, PEA 27678529	30/09/2564	394.19	/	
3	กฟจ.นม.2(หทล)	บริษัท เอชแอนด์บีอินเตอร์เท็กซ์ จำกัด, PEA 27678527	30/09/2564	390.95	/	
4	กฟจ.นม.2(หทล)	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง, PEA 27678056	30/09/2564	394.47	/	
5	กฟจ.นม.2(หทล)	น.ส. สุนทรี พหลแพทย์ (โรงงานทำขนมปัง), PEA 6201225655	30/08/2564	398.52	/	
6	กฟจ.นม.2(หทล)	บริษัทวิทยุการบิน จำกัด, PEA 23068103	30/09/2564	386.59	/	
7	กฟจ.นม.2(หทล)	สถานีสูบน้ำบ้านหมูลี, PEA 27676700	30/09/2564	392.66	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

เขต กฟฉ.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
8	กฟภ.นม.2(หทล)	ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรตินครราชสีมา, PEA 27676697	30/09/2564	398.49	/	
9	กฟภ.นม.2(หทล)	ร.ร.ธิดามารีย์นอสรี, PEA 27677712	30/09/2564	398.41	/	
10	กฟภ.นม.2(หทล)	กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 4, PEA 27676685 ระยะห่างจากหม้อแปลง 270 เมตร	30/09/2564	409.29	/	
11	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านหนองกระทุ่ม Pea 36-009911	19/9/2564 20.45 น.	388	/	
12	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านใหม่พรสวรรค์ PEA 20-007806	19/9/2564 21.00 น.	401	/	
13	กฟภ.สุรินทร์	บ้านโคกกระเพา อ.เมือง Pea 19052557 /600 ม.	24/9/2564	379	/	
14	กฟอ.ปราสาท	โรงเรียนตานีวิทยา, PEA 27694476,300 ม.	20/9/2564	400	/	
15	กฟอ.ปราสาท	เทศบาลกันตวจระมวล, PEA 2769448,100 ม.	20/9/2564	400	/	
16	กฟอ.ปราสาท	โรงเรียนกาบเชิงวิทยา, PEA 27694522,200 ม.	20/9/2564	401	/	
17	กฟอ.ปราสาท	เทศบาลตำบลกาบเชิง, PEA 27694459,100 ม.	20/9/2564	400	/	

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	บ้านหนองกระทุ่ม ปลายสาย-มิเตอร์ PEA 39-009911	19/9/2564 20.50 น.	228	/	
2	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านใหม่พรสวรรค์ 20-007806	19/9/2564 21.30 น.	230	/	
3	กฟจ.สุรินทร์	บ.สวาย อ.เมืองสุรินทร์ Pea 5700811228 /600 ม.	24/9/2564	207	/	
4	กฟอ.ปราสาท	บ้านโคกต, PEA 5600146269 ,604 ม.	21/9/2564	224.00	/	
5	กฟอ.ปราสาท	บ้านขาว, PEA 20079193,550 ม.	21/9/2564	224.00	/	
6	กฟอ.ปราสาท	บ้านแสนสุข, PEA 5801073648,772 ม.	21/9/2564	225.00	/	
7	กฟอ.ปราสาท	บ้านกบกระปือ, PEA 8148229, 496 ม.	21/9/2564	224.00	/	
8	กฟอ.ปราสาท	บ้านสะพานหัน, PEA 26347024, 1,039 ม.	21/9/2564	223.00	/	

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 นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
		2,304	1,848	1,892	6,044	
		0	0	0	0	
		7	6	8	21	
		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%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		875,946	879,138	875,312	2,630,396	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		875,946	879,138	875,312	2,630,396	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		244,621	244,621	244,621	733,863	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		244,621	244,621	244,621	733,863	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		964,194	969,962	962,211	2,896,367	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		964,194	969,962	962,211	2,896,367	

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%	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
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		117	68	72	257	
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	0	0	0	0	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		100%	100%	100%	100%	
		117	68	69	254	
		0	0	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	100%	100%	100%	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		207	154	174	535	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	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 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100% 100%	95% 99%	97% 99%	93% 99%	96% 99%	ตรวจสอบพบระบบไฟฟ้าภายในของผู้ใช้ไฟไม่ได้มาตรฐาน กฟภ. ระบบ SCS ขึ้นระบบ SAP ไม่สมบูรณ์ ตรวจสอบพบระบบไฟฟ้าภายในของผู้ใช้ไฟไม่ได้มาตรฐาน กฟภ. ระบบ SCS ขึ้นระบบ SAP ไม่สมบูรณ์

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%	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		24	17	25	66	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	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%	100%	100%	
		10	1	3	14	
		0	0	0	0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		383	739	601	1723	
		0	0	0	0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		651	693	615	1,959	
		0	0	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	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		15	19	11	45	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน	100%	100%	100%	100%	100%	
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		12	10	11	33	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก	95%	100%	100%	100%	100%	
การขอใช้ไฟฟ้า)						
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		35	23	33	91	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต กฟฉ.3

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (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%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		844	586	368	1,798	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		423	381	472	1,276	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	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	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	