



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ฉ.3

ถึง กปอ., กกล.

เลขที่ ฉ.3กบล.(บธ.)352/2566

วันที่ 09 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนมกราคม ปี 2566

เรียน อก.ปอ., อก.กล.

ตามหนังสือ กวป. เลขที่ กวป.(วต) 139/2565 ลงวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2565 กวป.(วต) ขอความอนุเคราะห์ให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้ง 12 เขต ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการและรายงานผลให้ กวป. ทุกเดือนนั้น

กบล.ฉ.3 ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพแล้ว ขอรายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือนมกราคม ปี 2566 ดังรายละเอียดตามแบบฟอร์ม ที่ส่งมาจำนวน 1 ชุด ทั้งนี้ได้ Upload ไฟล์ผลการดำเนินงานฯ ที่ <http://om.pea.co.th> ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นางอรุณี โอฬารธนาเศรษฐ์)

อก.บส.ฉ.3

แผนกบริการและงานธุรกิจ

โทร. (23)10211-13

Issued by: PEA Certification Authority

Digitally Signed by: นางอรุณี โอฬารธนาเศรษฐ์ Date: 13/03/2566 16:21:16

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	31/1/2566	115.87	/	
2	บริษัท สวงวนวงษ์สตาร์ช จำกัด 190 ม.4 ต.หนองบัวศาลา อ.เมือง จ.นครราชสีมา	31/1/2566	115.24	/	
3	บริษัท ซี.พี. สหอุตสาหกรรม จำกัด	10/2/2566 9.00 น.	113.41	/	

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, ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	สุรินทร์ 1	SUA01	หจก. โรสควีนอาบอบนวด อ.เมือง จ.สุรินทร์/7 กม.	27/01/2566	22.9	230	3	21.80	/	
2	สุรินทร์ 1	SUA02	บมจ. ทีไอที ม.1 บ.เมืองที่ ต.เมืองที่ อ.เมือง จ.สุรินทร์/30 กม.	27/01/2566	22.9	230	3	21.90	/	
3	สุรินทร์ 1	SUA03	โรงพยาบาลจอมพระ/35 กม.	27/01/2566	22.9	230	3	22.12	/	
4	สุรินทร์ 1	SUA04	นายพิเชษฐ เจริญธนาพงศ์ อ.เมือง จ.สุรินทร์ /32 กม.	27/01/2566	22.9	229	3	21.68	/	
5	สุรินทร์ 1	SUA05	หจก. สุรินทร์ศุภวานิช ต.นอกเมือง อ.เมือง จ.สุรินทร์ /23 กม.	27/01/2566	22.9	230	3	22.12	/	
6	สุรินทร์ 1	SUA06	ม.เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน อ.เมือง จ.สุรินทร์ /12 กม.	27/01/2566	22.9	231	3	22.02	/	
7	สุรินทร์ 1	SUA07	โรงเรียนสุรวิทยาคาร ต.ในเมือง อ.เมือง จ.สุรินทร์ /7 กม.	27/01/2566	22.9	232	3	22.16	/	
8	สุรินทร์ 1	SUA08	สถานีสูบน้ำบ้านเพ็ชร ต.เพ็ชร อ.เมือง จ.สุรินทร์ /40 กม.	27/01/2566	22.9	229	3	21.68	/	
9	สุรินทร์ 1	SUA09	โรงสีสุรินทร์วีรวัฒน์ ต.ลำโรง อ.เมือง จ.สุรินทร์ /20 กม.	27/01/2566	22.9	232	3	22.13	/	
10	สุรินทร์ 1	SUA10	หจก.โรงสีเต็กเฮง ม.13 ต.จอมพระ อ.จอมพระ จ.สุรินทร์ /32 กม.	27/01/2566	22.9	230	3	21.74	/	
11	สุรินทร์ 2	SUB01	บ่อบำบัดน้ำเสียเทศบาลเมืองสุรินทร์ อ.เมือง จ.สุรินทร์ /8 กม.	27/01/2566	22.7	231	3	22.01	/	
12	สุรินทร์ 2	SUB02	โรงสีข้าวศิริเลิศพิริย ต.ตาอ่อง อ.เมือง จ.สุรินทร์ / 28 กม.	27/01/2566	22.7	228	3	21.68	/	
13	สุรินทร์ 2	SUB03	วิทยาลัยเฉลิมกาญจนาสุรินทร์ / 14 กม.	27/01/2566	22.7	236	3	22.16	/	
14	สุรินทร์ 2	SUB04	สหกรณ์การเกษตรกระสัง จำกัด / 26 กม.	27/01/2566	22.7	233	3	21.57	/	
15	สุรินทร์ 2	SUB06	ร้านอาหารโคคา อ.เมือง จ.สุรินทร์ / 6กม.	27/01/2566	22.7	226	3	21.25	/	
16	สุรินทร์ 2	SUB08	โรงเรียนศรีโพธิ์สมันต์ ต.เฉลิม อ.เมือง จ.สุรินทร์ / 16 กม.	27/01/2566	22.7	230	3	21.90	/	
17	สุรินทร์ 2	SUB09	หจก.สุรินทร์แสงทองโฮเต็ล ต.ในเมือง จ.สุรินทร์ / 8 กม.	27/01/2566	22.7	230	3	22.45	/	
18	สุรินทร์ 2	SUB10	บริษัท พระประเสริฐอาหารสัตว์ จำกัด / 24 กม.	27/01/2566	22.7	227	3	20.93	/	

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, ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
19	สฟฟ.สีคิ้ว	5	บริษัท ซีพีเอฟ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) PEA.23053434	10/02/2566	22.5	396	3	24.96	/	
20	สฟฟ.สีคิ้ว	4	บริษัท อินกริดิออน สวิตเพนเนอร์แอนดส์สตาร์ PEA.23053408	10/02/2566	22.5	399	3	22.08	/	
21	สฟฟ.สีคิ้ว	10	บริษัท ไทยข้าวทิพย์รุ่งเรืองกิจ จำกัด PEA.6300033329	10/02/2566	22.87	401	3	22.6	/	
22	สฟฟ.หัวทะเล	1	บจก.เค แคสดีง แอนด์ โซลูชั่น PEA5800001551 ระยะห่างจากสถานีฯ 21.3 กม.	31/01/2566	23.1	231.67 / 401.27	3	22.07	/	
23	สฟฟ.หัวทะเล	2	บจก.สยามเฟล็กซ์แพ็ค PEA23051815 ระยะห่างจากสถานีฯ 6.2 กม.	31/01/2566	22.6	233.77 / 404.91	3	22.27	/	
24	สฟฟ.หัวทะเล	3	บริษัท แอคทู-ลัม จำกัด PEA 23052613 ระยะห่างจากสถานีฯ 8.0 กม.	31/01/2566	22.4	230.84 / 399.82	3	21.99	/	
25	สฟฟ.หัวทะเล	5	หจก.น้ำแข็ง ส.เจริญผล PEA23051792 ระยะห่างจากสถานีฯ 5.7 กม.	31/01/2566	23.1	233.25 / 404.00	3	22.22	/	
26	สฟฟ.หัวทะเล	6	บริษัท เอส เจ พลาสติก แอนด์ แพค จำกัด PEA 23058099 ระยะห่างจากสถานีฯ 1.4 กม.	31/01/2566	23.3	235.45 / 407.82	3	22.43	/	
27	สฟฟ.หัวทะเล	7	บริษัท เวสต์วูดส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด PEA 27662007 ระยะห่างจากสถานีฯ 2.3 กม.	31/01/2566	23.2	235.45 / 407.82	3	22.43	/	
28	สฟฟ.หัวทะเล	8	บริษัท แบ็กส์ แอนด์ โกล์ฟ จำกัด PEA 5701540446 ระยะห่างจากสถานีฯ 2.0 กม.	31/01/2566	23.1	235.14 / 407.27	3	22.4	/	
29	สฟฟ.หัวทะเล	9	บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด PEA 23048952 ระยะห่างจากสถานีฯ 0.7 กม.	31/01/2566	23.3	235.77 / 408.36	3	22.46	/	
30	สฟฟ.หัวทะเล	10	บจก.ไทย อะคิเบะ PEA27662021 ระยะห่างจากสถานีฯ 1.8 กม.	31/01/2566	23.1	236.40 / 409.45	3	22.52	/	
31	สฟฟ.โชคชัย(เข็วคราว)	2	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ต.หนองระเวียง ระยะห่างจากสถานีฯ 21.8 กม.	31/01/2566	23.2	232.20 / 402.18	3	22.12	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

เทคนิค (Technical Standard)

ไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

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.สุรินทร์	บ้านโคกโอก อ.เมือง Pea 19052662 /630 ม.	27/1/2566	385	/	
2	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านริมบึง PEA 37-004602	17/01/2566	406	/	
3	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านหัวสะพาน PEA 35-014590	17/01/2566	402	/	
4	กฟจ.นม.2(หทล)	ฝายบ้านหนองยาง, PEA 27676705	31/01/2566	401	/	
5	กฟจ.นม.2(หทล)	บริษัท พี โอ ออยล์ จำกัด, PEA 27678529	31/01/2566	396	/	
6	กฟจ.นม.2(หทล)	บริษัท เอชแอนด์บีอินเตอร์เท็กซ์ จำกัด, PEA 27678527	31/01/2566	393	/	
7	กฟจ.นม.2(หทล)	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง, PEA 27678056	31/01/2566	398	/	
8	กฟจ.นม.2(หทล)	น.ส. สุนทรี พหลแพทย์ (โรงงานทำขนมปัง), PEA 6201225655	31/01/2566	399	/	
9	กฟจ.นม.2(หทล)	บริษัทวิทยุการบิน จุดที่ 1, PEA 23068103	31/01/2566	397	/	
10	กฟจ.นม.2(หทล)	สถานีสูบน้ำบ้านหมูสี, PEA 27676700	31/01/2566	400	/	
11	กฟจ.นม.2(หทล)	ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรตินครราชสีมา, PEA 27676697	31/01/2566	400	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

เทคนิค (Technical Standard)
ไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
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
12	กฟจ.นม.2(หทล)	ร.ร.ธิดามารีย์เนอสรี, PEA 27677712	31/01/2566	399	/	
13	กฟจ.นม.2(หทล)	กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 4, PEA 27676685	31/01/2566	404	/	

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	กฟจ.สุรินทร์	บ.โคกสะอาด อ.เมืองสุรินทร์ Pea 5700811230 /620 ม.	27/1/2566	210	/	
2	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านหนองขอน PEA 51-00835	17/01/2566 20.25 น.	230.00	/	
3	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านคลองดินดำ PEA 34-003515	17/01/2566 20.30 น.	228.00	/	

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 - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%			100%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%			100%	
		493			493	
		0			0	
		0			0	
		0			0	
		0			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%			100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		465,843			465,843	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		465,843			465,843	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%			100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		244,621			244,621	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		244,621			244,621	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%			100%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		289,583			289,583	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		288,178			288,178	

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%	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	-	-	-	-	ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.
		10			10	
		0			0	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100%	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	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%			100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		121			121	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		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 (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%	91% 702 69 96% 4,935 184			91% 702 69 96% 4,935 184	ตรวจสอบพบระบบไฟฟ้าภายในของผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้มาตรฐาน กฟภ. ระบบ SCS ขึ้นระบบ SAP ไม่สมบูรณ์ ตรวจสอบพบระบบไฟฟ้าภายในของผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้มาตรฐาน กฟภ. ระบบ SCS ขึ้นระบบ SAP ไม่สมบูรณ์

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%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		7			7	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		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%	
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 กฟผ.

เขต กฟฉ.3

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (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%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		9			9	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0			0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%			100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		3			3	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0			0	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	95%	100%			100%	ในกรณีที่ กฟผ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		43			43	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		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%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		1,681			1,681	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0			0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%			100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		1,896			1,896	
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. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
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	