



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ฉ.3

ถึง กวป., กกต.

เลขที่ ฉ.3กบล.(บธ.)2619/2565

วันที่ 10 ตุลาคม 2565

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2565 (ก.ค. - ก.ย. 2565)

เรียน อก.วป., อก.กกต.

ตามหนังสือ กวป. เลขที่ กวป.(วต) 139/2565 ลงวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2565 กวป.(วต) ขอความอนุเคราะห์ให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้ง 12 เขต ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการและรายงานผลให้ กวป. ภายใน 15 วันหลังสิ้นเดือนทุกเดือนนั้น

กบล.ฉ.3 ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพแล้ว ขอรายงานผลการดำเนินงาน ประจำปี 2565 (ก.ค. - ก.ย. 2565) ดังรายละเอียดตามแบบฟอร์ม ที่ส่งมาจำนวน 1 ชุด ทั้งนี้ได้ Upload ไฟล์ผลการดำเนินงานฯ ที่ <http://om.pea.co.th> ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นางอรุณี โอพารณาเศรษฐ์)

อก.บล.ฉ.3

แผนกบริการและงานธุรกิจ

โทร. (23)10211-13

Issued by: PEA Certification Authority

Digitally Signed by: นางอรุณี โอพารณาเศรษฐ์ Date: 20/10/2565 10:05:30

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	30/9/2565	116.88	/	
2	บริษัท สวงวนวงษ์สตาร์ช จำกัด 190 ม.4 ต.หนองบัวศาลา อ.เมือง จ.นครราชสีมา	30/9/2565	116.79	/	
3	โคราชวินด์เอ็นเนอร์ยี จำกัด	6/10/2565 11.00 น.	115.00	/	

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.	30/09/2565	22.9	230	3	21.8	/	
2	สุรินทร์ 1	SUA02	บมจ. ทีไอที ม.1 บ.เมืองที่ ต.เมืองที่ อ.เมือง จ.สุรินทร์/30 กม.	30/09/2565	22.9	230	3	21.9	/	
3	สุรินทร์ 1	SUA03	โรงพยาบาลจอมพระ/35 กม.	30/09/2565	22.9	231	3	22.12	/	
4	สุรินทร์ 1	SUA04	นายพิเชษฐ เจริญธนาพงศ์ อ.เมือง จ.สุรินทร์ /32 กม.	30/09/2565	22.9	229	3	21.68	/	
5	สุรินทร์ 1	SUA05	หจก. สุรินทร์ศุภวานิช ต.นอกเมือง อ.เมือง จ.สุรินทร์ /23 กม.	30/09/2565	22.9	230	3	22.12	/	
6	สุรินทร์ 1	SUA06	ม.เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน อ.เมือง จ.สุรินทร์ /12 กม.	30/09/2565	22.9	232	3	22.02	/	
7	สุรินทร์ 1	SUA07	โรงเรียนสุรวิทยาคาร ต.ในเมือง อ.เมือง จ.สุรินทร์ /7 กม.	30/09/2565	22.9	232	3	22.16	/	
8	สุรินทร์ 1	SUA08	สถานีสูบน้ำบ้านเพ็ชร ต.เพ็ชร อ.เมือง จ.สุรินทร์ /40 กม.	30/09/2565	22.9	229	3	21.68	/	
9	สุรินทร์ 1	SUA09	โรงสีสุรินทร์วิวัฒน์ ต.ลำโรง อ.เมือง จ.สุรินทร์ /20 กม.	30/09/2565	22.9	232	3	22.13	/	
10	สุรินทร์ 1	SUA10	หจก.โรงสีเต็กเฮง ม.13 ต.จอมพระ อ.จอมพระ จ.สุรินทร์ /32 กม.	30/09/2565	22.9	229	3	21.74	/	
11	สุรินทร์ 2	SUB01	บ่อบำบัดน้ำเสียเทศบาลเมืองสุรินทร์ อ.เมือง จ.สุรินทร์ /8 กม.	30/09/2565	22.7	231	3	22.01	/	
12	สุรินทร์ 2	SUB02	โรงสีข้าวศิริเลิศพิริย ต.ตาอ่อง อ.เมือง จ.สุรินทร์ / 28 กม.	30/09/2565	22.7	228	3	21.68	/	
13	สุรินทร์ 2	SUB03	วิทยาลัยเฉลิมกาญจนาสุรินทร์ / 14 กม.	30/09/2565	22.7	236	3	22.16	/	
14	สุรินทร์ 2	SUB04	สหกรณ์การเกษตรกระสัง จำกัด / 26 กม.	30/09/2565	22.7	233	3	21.57	/	
15	สุรินทร์ 2	SUB06	ร้านอาหารโคคา อ.เมือง จ.สุรินทร์ / 6กม.	30/09/2565	22.7	224	3	21.25	/	
16	สุรินทร์ 2	SUB08	โรงเรียนศรีโพธิ์สมันต์ ต.เฉลิม อ.เมือง จ.สุรินทร์ / 16 กม.	30/09/2565	22.7	230	3	21.9	/	
17	สุรินทร์ 2	SUB09	หจก.สุรินทร์แสงทองโฮเต็ล ต.ในเมือง จ.สุรินทร์ / 8 กม.	30/09/2565	22.7	230	3	22.45	/	
18	สุรินทร์ 2	SUB10	บริษัท พระประเสริฐอาหารสัตว์ จำกัด / 24 กม.	30/09/2565	22.7	225	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	นายแดนชัย อาจันทิก PEA.23071164	6/10/2565	22.5	399.27	3	22.3	/	
20	สฟฟ.สีคิ้ว	4	นายสุวิทย์อนันท์ PEA.23071165	6/10/2565	22.6	401.96	3	22.3	/	
21	สฟฟ.สีคิ้ว	10	ห้างหุ้นส่วนจำกัด ชัยวัฒน์ 2019 PEA.27673047	6/10/2565	22.31	404.19	3	22.3	/	
22	สฟฟ.หัวทะเล	1	บจก.เค แคสดีง แอนด์ โซลูชั่น PEA5800001551 ระยะห่างจากสถานีฯ 21.3 กม.	30/09/2565	22.8	231.99 / 401.82	3	22.1	/	
23	สฟฟ.หัวทะเล	2	บจก.สยามเฟล็กซ์แพ็ค PEA23051815 ระยะห่างจากสถานีฯ 6.2 กม.	30/09/2565	23.4	234.19 / 405.64	3	22.31	/	
24	สฟฟ.หัวทะเล	3	บริษัท แอคทู-ลิม จำกัด PEA 23052613 ระยะห่างจากสถานีฯ 8.0 กม.	30/09/2565	23.5	230.52 / 399.27	3	21.96	/	
25	สฟฟ.หัวทะเล	5	หจก.น้ำแข็ง ส.เจริญผล PEA23051792 ระยะห่างจากสถานีฯ 5.7 กม.	30/09/2565	22.7	234.09 / 405.45	3	22.3	/	
26	สฟฟ.หัวทะเล	6	บริษัท เอส เจ พลาสติก แอนด์ แพค จำกัด PEA 23058099 ระยะห่างจากสถานีฯ 1.4 กม.	30/09/2565	23.2	237.03 / 411.09	3	22.61	/	
27	สฟฟ.หัวทะเล	7	บริษัท เวสต์วูดส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด PEA 27662007 ระยะห่างจากสถานีฯ 2.3 กม.	30/09/2565	23.3	236.19 / 409.09	3	22.5	/	
28	สฟฟ.หัวทะเล	8	บริษัท แบ็กส์ แอนด์ โกล์ฟ จำกัด PEA 5701540446 ระยะห่างจากสถานีฯ 2.0 กม.	30/09/2565	23	236.19 / 409.09	3	22.5	/	
29	สฟฟ.หัวทะเล	9	บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด PEA 23048952 ระยะห่างจากสถานีฯ 0.7 กม.	30/09/2565	23.1	236.50 / 409.64	3	22.53	/	
30	สฟฟ.หัวทะเล	10	บจก.ไทย อะคิเบะ PEA27662021 ระยะห่างจากสถานีฯ 1.8 กม.	30/09/2565	23	238.08 / 412.36	3	22.68	/	
31	สฟฟ.โชคชัย(เข็ควรว)	2	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ต.หนองระเวียง ระยะห่างจากสถานีฯ 21.8 กม.	30/09/2565	23.1	232.62 / 402.91	3	22.16	/	

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
32	สฟฟ.ปราสาท	1	ธนาคารกรุงเทพ สาขาเกษม 21.3 กม.	14/09/2565	22.83	232	3	22.25	/	
33	สฟฟ.ปราสาท	8	รีโคสเซอร์ PST8R-01 6.2 กม.	14/09/2565	23	-	-	22.93	/	
34	สฟฟ.ปราสาท	2	โรงเรียนโคกยางวิทยา 4.6 กม.	14/09/2565	22.84	233	3	22.41	/	
35	สฟฟ.ปราสาท	6	โรงสีคูเป้งสี 5.7 กม.	14/09/2565	22.83	-	-	22.45	/	
36	สฟฟ.ปราสาท	3	อบค.ปรีอ	14/09/2565	22.83	234	3	22.35	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

เขต กฟภ.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	บ้านโคกโกล อ.เมือง Pea 19052662 /630 ม.	30/9/2565	378	/	
2	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านถนนนาดี PEA 40-001042	19/09/2565	406	/	
3	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านหัวสะพาน PEA 35-014590	19/09/2565	402	/	
4	กฟจ.นม.2(หทล)	ฝายบ้านหนองยาง, PEA 27676705	30/09/2565	402	/	
5	กฟจ.นม.2(หทล)	บริษัท พี โอ ออยล์ จำกัด, PEA 27678529	30/09/2565	397	/	
6	กฟจ.นม.2(หทล)	บริษัท เอชแอนด์บีอินเตอร์เท็กซ์ จำกัด, PEA 27678527	30/09/2565	396	/	
7	กฟจ.นม.2(หทล)	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง, PEA 27678056	30/09/2565	399	/	
8	กฟจ.นม.2(หทล)	น.ส. สุนทรี พหลแพทย์ (โรงงานทำขนมปัง), PEA 6201225655	30/09/2565	401	/	
9	กฟจ.นม.2(หทล)	บริษัทวิทยุการบิน จุดที่ 1, PEA 23068103	30/09/2565	397	/	
10	กฟจ.นม.2(หทล)	สถานีสูบน้ำบ้านหมูสี, PEA 27676700	30/09/2565	399	/	
11	กฟจ.นม.2(หทล)	ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรตินครราชสีมา, PEA 27676697	30/09/2565	399	/	

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
12	กฟจ.นม.2(หทล)	ร.ร.ธิดามารีย์เนอสรี, PEA 27677712	30/09/2565	398	/	
13	กฟจ.นม.2(หทล)	กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 4, PEA 27676685	30/09/2565	405	/	
14	กฟอ.ปราสาท	โรงเรียนตานีวิทยา, PEA 27694476,300 ม.	21/09/2565	400	/	
15	กฟอ.ปราสาท	เทศบาลกันตวจระมวล, PEA 2769448,100 ม.	21/09/2565	400	/	
16	กฟอ.ปราสาท	โรงเรียนกาบเชิงวิทยา, PEA 27694522,200 ม.	21/09/2565	401	/	
17	กฟอ.ปราสาท	เทศบาลตำบลกาบเชิง, PEA 27694459,100 ม.	21/09/2565	400	/	

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	กฟจ.สุรินทร์	บ.โคกสะอาด อ.เมืองสุรินทร์ Pea 5700811230 /620 ม.	30/9/2565	210	/	
2	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านถนนนาดี PEA 40-001042	19/09/2565 20.00 น.	220.00	/	
3	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านหัวสะพาน PEA 35-014590	19/09/2565 21.00 น.	229.00	/	
4	กฟอ.ปราสาท	บ้านโคสด, PEA 5600146269 ,604 ม.	21/09/2565	224.00	/	
5	กฟอ.ปราสาท	บ้านขาว, PEA 20079193,550 ม.	21/09/2565	224.00	/	
6	กฟอ.ปราสาท	บ้านแสนสุข, PEA 5801073648,772 ม.	21/09/2565	226.00	/	
7	กฟอ.ปราสาท	บ้านกบกระปือ, PEA 8148229, 496 ม.	21/09/2565	224.00	/	
8	กฟอ.ปราสาท	บ้านสะพานหัน, PEA 26347024, 1,039 ม.	21/09/2565	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 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
		1,858	1,953	1,711	5,522	
		0	0	0	1	
		1	2	0	3	
		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	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		684,433	688,618	652,060	2,025,111	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		684,433	688,618	652,060	2,025,111	
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)		735,585	743,068	654,881	2,133,534	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		735,585	743,068	654,881	2,133,534	

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%	37	29	33	99	
		0	0	0	0	
		-	-	-	-	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)		66	56	54	176	
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	0	0	0	0	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		100%	100%	100%	100%	
		66	40	35	141	
		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)		174	148	132	454	
- 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 (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	90%	90%	91%	90%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		514	420	358	1292	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		59	48	35	142	ตรวจสอบพบระบบไฟฟ้าภายในของผู้ใช้ไฟไม่ได้มาตรฐาน กฟภ.
- นอกเขตเมือง	100%	98%	96%	93%	96%	ระบบ SCS ขึ้นระบบ SAP ไม่สมบูรณ์
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		3,253	2,789	2,019	8,061	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		62	104	159	325	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)		13	11	16	40	
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%	
2			0	0	2	
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%	
373			458	286	1117	
0			0	0	0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
370			481	426	1,277	
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)		16	2	4	22	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน	100%	100%	100%	100%	100%	
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		3	4	2	9	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก	95%	100%	100%	100%	100%	
การขอใช้ไฟฟ้า)						
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		21	41	17	79	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)		2,402	4,171	2,811	9,384	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		1,098	1,800	1,320	4,218	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	2	0	2	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		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	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	