

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า อ.แกลง. เขต กฟภ.๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดัน ไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อขาย)

๑.๑.๑ แรงดัน ไฟฟ้า ในระบบ ๑๕ เควี

ลำดับ ที่	สถานที่ใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อ สถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน / เดือน / ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน ๑๐๙.๒ - ๑๒๐.๗ เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	บริษัท ระยอง เอ็มดีเอฟ จำกัด	๓๑-ม.ค.-๖๖ เวลา ๑๐.๐๐.	๑๑๕.๖	/	-
๒	บริษัท ส.กิจชัย เอ็มดีเอฟ จำกัด	๓๑-ม.ค.-๖๖ เวลา ๑๑.๐๐ น.	๑๑๕.๕	/	-
๑	บริษัท ระยอง เอ็มดีเอฟ จำกัด	๒๘-ก.พ.-๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๑๑๕.๖	/	-
๒	บริษัท ส.กิจชัย เอ็มดีเอฟ จำกัด	๒๘-ก.พ.-๖๖ เวลา ๑๑.๐๐ น.	๑๑๕.๕	/	-
๑	บริษัท ระยอง เอ็มดีเอฟ จำกัด	๓๑-มี.ค.-๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๑๑๕.๖	/	-
๒	บริษัท ส.กิจชัย เอ็มดีเอฟ จำกัด	๓๑-มี.ค.-๖๖ เวลา ๑๑.๐๐ น.	๑๑๕.๕	/	-
๑	บริษัท ระยอง เอ็มดีเอฟ จำกัด	๓๐-เม.ย.-๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๑๑๕.๓	/	-
๒	บริษัท ส.กิจชัย เอ็มดีเอฟ จำกัด	๓๐-เม.ย.-๖๕ เวลา ๑๑.๐๐ น.	๑๑๕.๒	/	-

๑	บริษัท ระยอง เอ็มดีเอฟ จำกัด	๓๑-พ.ค.-๖๕ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๑๑๕.๑	/	-
๒	บริษัท ส.กิจชัย เอ็มดีเอฟ จำกัด	๓๑-พ.ค.-๖๖ เวลา ๑๑.๐๐ น.	๑๑๕.๐	/	-
๑	บริษัท ระยอง เอ็มดีเอฟ จำกัด	๓๑-พ.ค.-๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๑๑๕.๒	/	-
๒	บริษัท ส.กิจชัย เอ็มดีเอฟ จำกัด	๓๑-พ.ค.-๖๖ เวลา ๑๑.๐๐ น.	๑๑๕.๑	/	-
๑	บริษัท ระยอง เอ็มดีเอฟ จำกัด	๓๐-มี.ย.-๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๑๑๕.๕	/	-
๒	บริษัท ส.กิจชัย เอ็มดีเอฟ จำกัด	๓๐-มี.ย.-๖๖ เวลา ๑๑.๐๐ น.	๑๑๕.๔	/	-
๑	บริษัท ระยอง เอ็มดีเอฟ จำกัด	๓๑-ก.ค.-๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๑๑๕.๕	/	-
๒	บริษัท ส.กิจชัย เอ็มดีเอฟ จำกัด	๓๐-ก.ค.-๖๖ เวลา ๑๑.๐๐ น.	๑๑๕.๔	/	-
๑	บริษัท ระยอง เอ็มดีเอฟ จำกัด	๓๑-ส.ค.-๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๑๑๕.๕	/	-
๒	บริษัท ส.กิจชัย เอ็มดีเอฟ จำกัด	๓๑-ส.ค.-๖๖ เวลา ๑๑.๐๐ น.	๑๑๕.๔	/	-
๑	บริษัท ส.กิจชัย เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด	๓๑-ก.ย.-๖๖ เวลา ๑๑.๐๐ น.	๑๑๕.๕	/	-
๒	บริษัท ระยอง เอ็มดีเอฟ จำกัด	๓๐-ก.ย.-๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๑๑๕.๔	/	-

๑	บริษัท ระยอง เอ็มดีเอฟ จำกัด	๓๑-๓.ค.-๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๑๑๕.๔	/	-
๒	บริษัท ส.กิจชัย เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด	๓๑-๓.ค.-๖๖ เวลา ๑๑.๐๐ น.	๑๑๕.๓	/	-
๑	บริษัท ระยอง เอ็มดีเอฟ จำกัด	๓๐-พ.ย.-๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๑๑๕.๓	/	-
๒	บริษัท ส.กิจชัย เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด	๓๐-พ.ย.-๖๖ เวลา ๑๑.๐๐ น.	๑๑๕.๒	/	-
๑	บริษัท ระยอง เอ็มดีเอฟ จำกัด	๓๑-ธ.ค.-๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๑๑๕.๒	/	-
๒	บริษัท ส.กิจชัย เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด	๓๑-ธ.ค.-๖๖ เวลา ๑๑.๐๐ น.	๑๑๕.๒	/	-

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดัน ไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อขาย)

๑.๑.๓ แรงดัน ไฟฟ้า ในระบบ ๒๒ เควี

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อ สถานที่, หมายเลขเสา หรือ หม้อแปลง ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน / เดือน / ปี	ค่าเฉลี่ย แรงดัน ที่วัด ได้ทั้ง ๓ เฟส			ตำแหน่ง	ค่าแรงดันที่ คำนวณได้ด้าน แรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดใน ระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี	ที่ต้นหม้อ แปลง	ด้านแรง ต่ำ (โวลท์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้
๑	แกลง๑	๑๐	แยกหม้อเปลี่ยน ต.ทางเกวียน อ.แกลง ๑๖๐ เควีเอ ๕๙-๐๑๙๘๔๖ ระยะห่าง ประมาณ ๗ กม.	๓๑-ม.ค.-๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๒๒.๑		๔๐๐	๓	๒๒.๑	/	-
๒	แกลง๓	๘	บ้านซากโดน ต.ซากโดน อ.แกลง จ.ระยอง ๒๕๐ เควีเอ .๓๕-๐๐๓๖๘๐ ระยะห่าง ประมาณ ๘ กม.	๓๑-ม.ค.-๖๖ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๒๒.๒		๔๐๓	๓	๒๒.๒	/	-
๓	แกลง๓	๒	บ้านกร่ำ ต.กร่ำ อ.แกลง. ๑๖๐ เควีเอ ๖๓-๐๓๐๕๘๖ ระยะห่าง ประมาณ ๑๐ กม.	๓๑-ม.ค.-๖๖ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒.๔		๔๐๒	๓	๒๒.๔	/	-
๑	แกลง๓	๑	ปากซอยวิจิตร ๓ ต.วังห้ว อ.แกลง จ.ระยอง ๑๖๐ เควีเอ ๒๒-๐๐๖๓๒๒ ระยะห่าง แกลง๓ ประมาณ ๕ กม.	๒๘-ก.พ.-๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๒๒.๒		๔๐๑	๓	๒๒.๒	/	
๒	แกลง ๑	๘	บ้านเจริญสุข ต.วังห้ว อ.แกลง จ.ระยอง ๑๖๐ เควีเอ .๖๓-๐๓๐๕๕๔ ระยะห่างสฟฟ. แกลง๑ ประมาณ ๘ กม.	๒๘-ก.พ.-๖๖ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๒๒.๑		๔๐๓	๓	๒๒.๑	/	

๓	แกล้ง๓	๗	บริเวณถนนเทศบาล๑๑ ต.ทางเกวียน อ.แกลง. ๑๖๐ เควีเอ ๔๔-๐๓๔๐๐๕ ระยะทางจาก สฟฟ.แกลง ๓ ประมาณ ๑๐ กม.	๒๘-ก.พ.-๖๖ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒.๑	๔๐๑	๓	๒๒.๑	/	
๑	แกล้ง๑	๗	ซอยดำรงชีพ ต.วังหัว อ.แกลง จ.ระยอง ๑๖๐ เควีเอ ๔๔-๐๐๖๐๗๒ ระยะห่าง จากสฟฟ.แกลง ๑ ประมาณ ๑๐ กม.	๓๑-มี.ค.-๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๒๒.๒	๔๐๒	๓	๒๒.๑	/	
๒	แกล้ง ๑	๑๐	แยกป้ายพิมพ์ใจ ต.ทางเกวียน อ.แกลง จ.ระยอง ๒๕๐ เควีเอ ๔๔-๐๐๖๑๑๗๗ ระยะห่างสฟฟ. แกลง ๑ ประมาณ ๘ กม.	๓๑-มี.ค.-๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๒๒.๑	๔๐๒	๓	๒๒.๑	/	
๓	แกล้ง๓	๗	บริเวณถนนเทศบาล ๓ ต.ทางเกวียน อ.แกลง. ๑๖๐ เควีเอ ๕๔-๐๑๔๘๔๕๕ ระยะทางจาก สฟฟ.แกลง ๓ ประมาณ ๑๐ กม.	๓๑-มี.ค.-๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๒๒.๒	๔๐๑	๓	๒๒.๑	/	

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
๑.๑ มาตรฐานแรงดัน ไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ -ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ. ๑,๒	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์) ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)	วัน / เดือน / ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒ - ๔๑๘ โวลท์	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	กฟอ.แกลง	แยกหม้อเปลี่ยน ต.ทางเกวียน อ.แกลง ๑๖๐ เควีเอ ๕๙-๐๑๙๘๕๖ ระยะห่าง ๑๐๐ เมตร มิเตอร์PEA๖๐๐๐๑๘๘๓๐ นางสาวเอมอร คงดนตรี	๓๑-ม.ค.-๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๔๐๓	/	-
			๓๑-ม.ค.-๖๖ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๔๐๐	/	-
			๓๑-ม.ค.-๖๖ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๔๐๑	/	-
๒	กฟอ.แกลง	บ้านซากโคโดน ต.ซากโคโดน อ.แกลง จ.ระยอง ๒๕๐ เควีเอ .๓๕-๐๐๓๖๘๐ ระยะห่าง ๒๕๐ เมตร มิเตอร์PEA๕๙๐๐๑๔๗๔๔๐ กศน.ต.ซากโคโดน บ้านกร่ำ ต.กร่ำ อ.แกลง. ๑๖๐ เควีเอ ๖๓-๐๓๐๕๘๖ ระยะห่าง๕๐๐เมตร มิเตอร์PEA ๒๙๐๘๓๐๗๕นายจิรศักดิ์ ชัยเจริญศิลป์	๒๘-ก.พ.-๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๔๐๒	/	-
			๒๘-ก.พ.-๖๖ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๔๐๑	/	-
			๒๘-ก.พ.-๖๖ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๔๐๑	/	-
๓	กฟอ.แกลง	บริเวณถนนเทศบาล๑ ต.ทางเกวียน อ.แกลง. ๑๖๐ เควีเอ ๔๕-๐๓๔๐๐๕ ระยะห่าง ๔๐๐ เมตร	๒๘-ก.พ.-๖๖ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๔๐๑	/	-

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดัน ไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ -ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ. ๑,๒	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์) ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)	วัน / เดือน / ปี เวลาที่ วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒ - ๔๑๘ โวลท์	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	กฟอ.แกลง	แยกหม้อเปลี่ยน ต.ทางเกวียน อ.แกลง ๑๖๐ เควีเอ ๕๙-๐๑๙๘๔๖ ระยะห่าง ๒๐๐ เมตร มิเตอร์PEA ๑๘๗๗๕๖๘ นายธีรวัฒน์ ลิ้มปณวัสถ์ บ้านพากโดน ต.ซากโค่น อ.แกลง จ.ระยอง ๒๕๐ เควีเอ .๓๕-๐๐๓๖๘๐ ระยะห่าง ๔๐๐ เมตร มิเตอร์PEA๖๒๐๐๓๘๒๒๔๒นางสาวลลิตา ศิริเวช บ้านกร่ำ ต.กร่ำ อ.แกลง. ๑๖๐ เควีเอ ๖๓-๐๓๐๕๘๖ ระยะห่าง ๑๕๐เมตร มิเตอร์PEA ๖๑๐๐๙๐๓๒๔๗นายอธิป วัจจิรสุนทร	๓๑-ม.ค.-๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๒๒๓	/	-
			๓๑-ม.ค.-๖๖ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๒๒๔	/	-
			๓๑-ม.ค.-๖๖ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๔	/	-
			๒๘-ก.พ.-๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๒๒๒	/	-
๒	กฟอ.แกลง	บ้านเจริญสุข ต.วังหัว อ.แกลง จ.ระยอง ๑๖๐ เควีเอ ๒๒-๐๐๖๗๒๒ ระยะห่าง ๑๕๐ เมตร มิเตอร์PEA๕๗๐๓๖๙๘๑๑ นายพงษ์สิทธิ์ ชนวนินิจเจริญ	๒๘-ก.พ.-๖๖ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๒๒๓	/	-
			๒๘-ก.พ.-๖๖ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๓	/	-
๓	กฟอ.แกลง	บริเวณถนนเทศบาล๑ ต.ทางเกวียน อ.แกลง. ๑๖๐ เควีเอ ๔๕-๐๓๔๐๐๕ ระยะห่าง ๔๕๐ เมตร				

		มิเตอร์PEA๓๐๓๐๒๕๔ สถานีตำรวจภูธรแกลง				
๑	กฟอ.แกลง	ชวยดำรงชีพ ต.วังหัว อ.แกลง จ.ระยอง ๑๖๐ เควีเอ ๒๒-๐๐๖๗๒๒ ระยะห่าง ๒๐๐ เมตร มิเตอร์PEA๕๕๐๐๑๔๗๔๔ นายณัฐยศ สุรกันต์กุล	๓๑-มี.ค.-๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๒๒๓	/	
๒	กฟอ.แกลง	แยกป้ายหมีใจ ต.ทางเกวียน อ.แกลง.จ.ระยอง ๒๕๐ เควีเอ๔๔-๐๐๖๑๗๗ ระยะห่าง ๒๕๐ เมตร มิเตอร์ PEA๕๗๐๐๖๘๗๒๒ บริษัทหริปปิเลทรีบอร์ดแบ รอนด์ จำกัด	๓๑-มี.ค.-๖๖ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๒๒๑	/	
๓	กฟอ.แกลง	บริเวณถนนเทศบาล ๓ ต.ทางเกวียน อ.แกลง. ๑๖๐ เควีเอ ๕๕-๐๑๘๘๕๕ ระยะห่าง ๑๐๐ เมตร มิเตอร์PEA๖๐๐๑๘๘๖๕๖นางสาวอรอนงค์ บุญช่วย	๓๑-มี.ค.-๖๖ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๑	/	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกล่ง

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	ไตรมาส I	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า 98%	78,211				
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย		78,235				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		78,211				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		6,151				
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย		6,151				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		6,151				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		82,798				
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกล่ง

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 4	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ						
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)						
เกิน 35 วันทำการ (ราย)						
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ						
ภายใน 45 วันทำการ (ราย)						
เกิน 55 วันทำการ (ราย)						
3.3 ระยะเวลาคงทนของตู้ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือห้องหรือโรงเรือน						
3.3.1 การ อนุมัติผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)						
เกิน 30 วันทำการ (ราย)						
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	53	27	62	142	
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		53	27	62	142	
เกิน 20 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้า						
กระพริบ						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเถลิง

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 4	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าแต่ละใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ดำเนินการ ได้ไม่เอชกว่าร้อยละ 95 - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เฉลี่ยเอง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) - เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง - ภายใน 3 วันทำการ (ราย) - เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%		
		100%	100%	100%	100%	
		100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แกลงและกฟย.ในสังกัด โทร 038-671-155

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาและอุปสรรค
		ม.ค.-66	ก.พ.-66	มี.ค.-66	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว					
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)					
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	257	145	159	
- เขตเมือง					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)					
เกิน 2 วันทำการ (ราย)					
- นอกเขตเมือง	100%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)					
เกิน 5 วันทำการ (ราย)					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. แกลงและกฟย. ในสังกัด โทร 038-671-155

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		ม.ค.-66	ก.พ.-66	มี.ค.-66	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	0	1	1		
- เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%					
- นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	8	13	24		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แกลงและกฟย.ในสังกัด โทร 038-671-155

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาและอุปสรรค
		ม.ค.-66	ก.พ.-66	มี.ค.-66	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	4	1	6	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องหรือร้องเรียน 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย) เกิน 30 วันทำการ (ราย)	100%	18	20	158	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100%				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แกลงและกฟย.ในสังกัด โทร 038-671-155

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		ม.ค.-66	ก.พ.-66	มี.ค.-66	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	0	0	0		
- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	0	0	0		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้แยกเล็ก	100%					
การขอใช้ไฟฟ้า)						
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ						
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. แกลงและกฟย. ในสังกัด โทร 038-671-155

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		ม.ค.-66	ก.พ.-66	มี.ค.-66	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ผู้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	96.43%	91%	99.5%	95.80%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. แกลงและกฟย. ในสังกัด โทร 038-671-155

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		ม.ค.-66	ก.พ.-66	มี.ค.-66	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)						
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)						