

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-65	พ.ย.-65	ธ.ค.-65	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00% 327 -				
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00% 0 -				
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-65	พ.ย.-65	ธ.ค.-65	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	100.00% 2,136,765 2,136,765				
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	 464,373 464,373				
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	 2,601,138 2,601,138				
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-65	พ.ย.-65	ธ.ค.-65	ไตรมาส 4	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100.00% 31 -				
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00% 7 -				

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-65	พ.ย.-65	ธ.ค.-65	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100.00%				
การแจ้งดับไฟ		132				
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-				
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-				
การปฏิบัติงาน	100%	100.00%				
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		132				
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-				
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-65	พ.ย.-65	ธ.ค.-65	ไตรมาส 4	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	198				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-				
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-65	พ.ย.-65	ธ.ค.-65	ไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100.00%				
- เขตเมือง		697				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0				
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		3,387				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0				
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-65	พ.ย.-65	ธ.ค.-65	ไตรมาส 4	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%					
- เขตเมือง		ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A ที่ใช้ในเขต กฟผ.2				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100.00%				
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		21				
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-				

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-65	พ.ย.-65	ธ.ค.-65	ไตรมาส 4	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย) 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน	100%	100.00%				
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%				
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%				
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-65	พ.ย.-65	ธ.ค.-65	ไตรมาส 4	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%				
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%				
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100.00%				
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-65	พ.ย.-65	ธ.ค.-65	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%				
- นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%				
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%				
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	100.00%				

ตัวระบบไฟฟ้า
แบบวงวนชนิด ความสามารถในการจ่ายไฟฟ้า
แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)
แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์, 380 โวลต์, 22 เควี และ 115 เควี (ณ จุดใดๆหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟฟ.1-3 สถานีไฟฟ้าฯ	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	แรงดัน ที่สถานี (เควี)	ค่าเฉลี่ยแรงดัน 220 โวลต์ ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดันตาม		ค่าเฉลี่ยแรงดัน 380 โวลต์ ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดันตาม		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ค่าแรงสูง 22 KV	ผลการวัดแรงดันตาม	
						ผ่าน	ไม่ผ่าน		ผ่าน	ไม่ผ่าน			ผ่าน	ไม่ผ่าน
1	อุบลราชธานี	โรงพยาบาลอุบลราชธานี	31 ต.ค. 2565	22.8	235.63	/	-	408.11	/	-	3	22.45	/	-
2	ศรีสะเกษ	บางพื้นที่วัดไม่ได้	31 ต.ค. 2565	22.8	235.36	/	-	407.64	/	-	3	22.42	/	-
3	ยโสธร	บริษัท เอกชัย ศัลยกรรม (เทคโนโลยี)	31 ต.ค. 2565	22.7	228.45	/	-	395.67	/	-	3	21.76	/	-
4	มหาสารคาม	นายกฤษฎา ศาลเจ้า	31 ต.ค. 2565	22.8	236.29	/	-	409.26	/	-	3	22.51	/	-
5	กาฬสินธุ์	บริษัท ศรีธรรมอภิมหาสิทธิ์ จำกัด	31 ต.ค. 2565	22.8	237.32	/	-	411.03	/	-	3	22.61	/	-
6	ร้อยเอ็ด	บริษัท บางชีอโรจสีเพ็ญเมือง จำกัด	31 ต.ค. 2565	22.7	229.09	/	-	396.78	/	-	3	21.82	/	-
7	มุกดาหาร	โรงเรียนสังคหวาวิทยาคาร	31 ต.ค. 2565	22.8	236.93	/	-	410.37	/	-	3	22.57	/	-
8	อำนาจเจริญ	นางสาวทิพย์ ภิลาทอง	31 ต.ค. 2565	22.7	228.78	/	-	396.25	/	-	3	21.79	/	-
9	สมเด็จพระ	บริษัท รุ่งเรืองชัยสมเด็จ พลึงงาม จำกัด	31 ต.ค. 2565	22.8	236.93	/	-	410.36	/	-	3	22.57	/	-
10	เสลภูมิ	โรงเรียนวัดวัดโพธิ์บ้านท่าสี่	31 ต.ค. 2565	22.7	229.55	/	-	397.58	/	-	3	21.87	/	-
11	เดชอุดม	สม ออโตมอเตอร์	31 ต.ค. 2565	22.8	236.88	/	-	410.27	/	-	3	22.56	/	-
12	วาปีนรินทร์	บริษัท พิระพาพรตมบด จำกัด	31 ต.ค. 2565	22.7	229.71	/	-	397.86	/	-	3	21.88	/	-
13	ตระการพืชผล	กรมพัฒนาและส่งเสริมพลังงาน	31 ต.ค. 2565	22.8	226.80	/	-	410.14	/	-	3	22.56	/	-
14	กันทรลักษ์	สมเทพบาตเมืองกันทรลักษ์ (แห่งใหม่)	31 ต.ค. 2565	22.8	237.23	/	-	410.89	/	-	3	22.60	/	-

สถานที่วัดแรงดันที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานี (กม.)		วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดัน 115 กิโลโวลต์ ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดันตามมาตรฐาน	
				ผ่าน	ไม่ผ่าน
1	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	31 ต.ค. 2565	117.61	/	-
2	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	31 ต.ค. 2565	118.78	/	-
3	บริษัท อุบลไปโอ เอทานอล จำกัด	31 ต.ค. 2565	118.35	/	-

หมายเหตุ
- มาตรฐานระดับแรงดันที่กำหนด
ที่ 220 โวลต์ มาตรฐานที่ 138-242 โวลต์
ที่ 380 โวลต์ มาตรฐานที่ 342-418 โวลต์
ที่ 22 เควี มาตรฐานที่ 20.9-23.1 เควี
ที่ 115 เควี มาตรฐานที่ 109.2-120.7 เควี

ลงชื่อ
(นายณัฐพล ปรีธิต) ผู้ตรวจวัด (พช.6 พวพ.กบ.ณ.2)
ลงชื่อ
(นายเกรียงไกร ศรีธรรม) ผู้รับรองผลการตรวจวัด (พช.7พ.กบ.ณ.2)