

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 -	100.00% 381 -			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00% 0 -	100.00% 2 -			
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	100.00% 2,137,813 2,137,813			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	 464,373 464,373	 464,601 464,601			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	 2,601,138 2,601,138	 2,602,414 2,602,414			
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 -	100.00% 38 -			
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00% 7 -	100.00% 6 -			

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 การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100.00% 132	100.00% 141			
	100%	- 132	- 141			
		-	-			
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 - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	198	213			
		-	-			
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 - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100.00% 697	100.00% 925			
	100%	0	0			
	100%	100.00% 3,387	100.00% 4,357			
		0	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 - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - 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%					
	100%	ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A ที่ใช้ในเขต กฟผ.2				
	100%	100.00% 21	100.00% 43			
		-	-			

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%	100.00%			
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%			
		0	0			
		-	-			
		9	11			
		-	-			
		1,190	1,542			
		-	-			
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%	100.00%			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%			
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100.00%	100.00%			
		0	0			
		-	-			
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%	100.00%			
		16	14			
		-	-			
- นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%			
		39	43			
		-	-			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%			
		10	0			
		-	-			
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	100.00%	100.00%			
		0	0			
		-	-			

ตัวประกอบไฟฟ้า

แผนระบบไฟฟ้า

แบบวงนัย 1. งานรับทราบตำแหน่งการให้บริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์ 380 โวลต์ 22 เควี และ 115 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ตัวประกอบไฟฟ้าโดยอิงจากแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟผ.1-3 สถานีไฟฟ้า	วงจร (ชื่อสถานี, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี เวลาที่ ติดตั้ง	แรงดัน ที่สถานี (เควี)	ค่าเฉลี่ยแรงดัน 220 โวลต์	ผลการวัดแรงดันตาม		ค่าเฉลี่ยแรงดัน 380 โวลต์	ผลการวัดแรงดันตาม		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ตั้งแต่แรงดัน 22 KV	ผลการวัดแรงดันตาม	
						ผ่าน	ไม่ผ่าน		ผ่าน	ไม่ผ่าน			ผ่าน	ไม่ผ่าน
1	อุบลราชธานี	UBA05	30 พ.ย. 2565	22.8	236.82	/	-	410.18	/	-	3	22.56	/	-
2	ศรีสะเกษ	SJA02	30 พ.ย. 2565	22.7	229.48	/	-	397.46	/	-	3	21.86	/	-
3	ยโสธร	YTA02	30 พ.ย. 2565	22.7	229.14	/	-	396.87	/	-	3	21.83	/	-
4	มหาสารคาม	MKA02	บริษัท เอก-ชัยดีสทรีวิชั่น (โคราช) จำกัด	22.7	229.54	/	-	397.57	/	-	3	21.87	/	-
5	กาฬสินธุ์	KLA02	บริษัท กาฬสินธุ์คอนกรีต (2000) จำกัด	22.8	237.08	/	-	410.63	/	-	3	22.58	/	-
6	ร้อยเอ็ด	REU11	บริษัท ห่อไม่ห่ออุตสาหกรรม จำกัด	22.8	237.15	/	-	410.74	/	-	3	22.59	/	-
7	มหาสารคาม	MDB06	ห้างหุ้นส่วนจำกัด บัณฑิต NTY	22.7	229.72	/	-	397.88	/	-	3	21.88	/	-
8	อำนาจเจริญ	ANA02	โรงเรียนคัมภีร์ใหญ่	22.7	229.70	/	-	397.84	/	-	3	21.88	/	-
9	สมเด็จพระ	SDA02	มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์	22.7	229.14	/	-	396.87	/	-	3	21.83	/	-
10	เสลภูมิ	SEL01	มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด	22.7	229.28	/	-	397.11	/	-	3	21.84	/	-
11	เดชอุดม	DEA03	โรงเรียนบ้านคำคั้ง	22.8	237.15	/	-	410.74	/	-	3	22.59	/	-
12	วารินชำราบ	UBB02	สถานีบ้านป่าช้า	22.8	236.91	/	-	410.32	/	-	3	22.57	/	-
13	ตระการพืชผล	TPP06	โรงเรียนคณะนิตยาคม	22.7	229.71	/	-	397.85	/	-	3	21.88	/	-
14	กันทรลักษ์	KTR02	ชุมชนเกษตรพัฒนาพรลักษ์	22.7	229.20	/	-	396.98	/	-	3	21.83	/	-

สถานีวัดแรงดันเพื่อสถานี, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานี (กม.))		วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดัน 115 กิโลโวลต์ พัดไฟตั้ง 3 เฟส (โวลต์)		ผลการวัดแรงดันตามมาตรฐาน	
					ผ่าน	ไม่ผ่าน
1	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	30 พ.ย. 2565	118.45		/	-
2	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	30 พ.ย. 2565	119.12		/	-
3	บริษัท อุบลเนโอ เอทานอล จำกัด	30 พ.ย. 2565	119.78		/	-

หมายเหตุ - มาตรฐานระดับแรงดันที่กำหนด

ที่ 220 โวลต์ มาตรฐานที่ 198-242 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 _____ (นายณัฐวุฒิ บรรลือทนาย) ผู้ตรวจวัด (พช.6 ผวพ.กบ.ผ.2)

ลงชื่อ _____ (นายเกรียงไกร ศรีธรรม) ผู้รับรองผลการตรวจวัด (พช.7พ.กบ.ผ.2)