



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบส.ณ.๓

ถึง กวป., กบว.(ภ๒)

เลขที่ ณ.๓ กบส.(บธ).-

วันที่

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปีงบประมาณที่ ๑ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒)

เรียน อก.วป., อก.บว.(ภ๒)

ตามหนังสือ กวป. เลขที่ กวป.(วป) ๑๘๒/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ กวป. ขอให้
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้ง ๑๒ เขต ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
และรายงานผลให้ กวป. ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นเดือนทุกเดือนนั้น

กฟผ.๓ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพแล้ว ขอรายงานผล
การดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณที่ ๑ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒) ดังรายละเอียดตามแบบฟอร์มที่ส่งมาด้วยแล้วจำนวน ๑
ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ) วราพงษ์ จิตไพฑูรย์,

(นายวราพงษ์ จิตไพฑูรย์)

กบ.บธ.ณ.๓ ปฏิบัติงานแทน อก.บธ.ณ.๓

ที่ ณ.๓ กบส.(บธ) ๖๓๗/๒๕๖๒ ๑ 0 เมย. ๒๕๖๒

เรียน อส.วบ.ณ.๓, อส.ปบ.ณ.๓, ผจก.กฟฟ.ชั้น 1 - 3

- เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
- โปรดส่งผลการดำเนินงานให้ ผบธ.กบส.ณ.๓
ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน

(นายวราพงษ์ จิตไพฑูรย์)
กบ.บธ.ณ.๓ ปฏิบัติงานแทน อก.บธ.ณ.๓

ผบธ.กบส.สวบ.ณ.๓

โทร.(๒๓)๑๐๒๑๑

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

เขต กฟภ.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 เอ็ม.เอ็น.ที. จำกัด 337 ม.6 ต.หนองระเวียง อ.เมือง จ.นครราชสีมา	25 มี.ค. 2562	114.17	/	
2	บริษัท โดชิน จำกัด 324 ม.6 ต.หนองระเวียง อ.เมือง จ.นครราชสีมา	25 มี.ค. 2562	114.51	/	
3	บริษัท เนชั่น (ประเทศไทย) จำกัด 555 ม.6 ต.หนองระเวียง อ.เมือง จ.นครราชสีมา	25 มี.ค. 2562	114.17	/	
4	บริษัท สวงนพงษ์สตาร์ช จำกัด 190 ม.4 ต.หนองบัวศาลา อ.เมือง จ.นครราชสีมา	25 มี.ค. 2562	114.18	/	
5	บริษัท โคราซวินด์เอ็นเนอร์ยี จำกัด	7 เม.ย. 2562 09.30 น.	118.70	/	

02/04/62

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

เขต กฟภ.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 ที่วัดแรงดัน	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	สฟฟ.หัวทะเล	1	บจก.เจ. แคลคิง แอนด์ โซลูชั่น PEA5800001551 ระยะห่างจากสถานี 21.3 กม.	25 มี.ค. 2562	22.29	219.39 / 380.00	3	20.90	/	
2	สฟฟ.หัวทะเล	2	บจก.สยามเฟล็กซ์แพ็ค PEA23051815 ระยะห่างจากสถานี 6.2 กม.	25 มี.ค. 2562	22.48	231.99 / 401.82	3	22.10	/	
3	สฟฟ.หัวทะเล	3	บจก.สิมาอินเตอร์โปรดักส์ PEA23058072 ระยะห่างจากสถานี 4.6 กม.	25 มี.ค. 2562	22.60	232.51 / 402.73	3	22.15	/	
4	สฟฟ.หัวทะเล	5	หจก.น้ำแข็ง ส.เจริญผล PEA23051792 ระยะห่างจากสถานี 5.7 กม.	25 มี.ค. 2562	22.57	233.14 / 403.82	3	22.21	/	
5	สฟฟ.หัวทะเล	6	บจก.แวนการ์ดฟู้ดส์ PEA23051804 ระยะห่างจากสถานี 1.3 กม.	25 มี.ค. 2562	22.64	235.03 / 407.09	3	22.39	/	
6	สฟฟ.หัวทะเล	7	บจก.นิชกาว่า เตาพลาสติก อูบเปอร์ PEA23051768 ระยะห่างจากสถานี 2.3 กม.	25 มี.ค. 2562	22.62	233.25 / 404.00	3	22.22	/	
7	สฟฟ.หัวทะเล	8	บริษัท แบ็กส์ แอนด์ โกส์ฟ จำกัด PEA 5701540 ระยะห่างจากสถานี 2.0 กม.	25 มี.ค. 2562	22.69	233.77 / 404.91	3	22.27	/	
8	สฟฟ.หัวทะเล	9	บจก.โชนันโกเฮอิ(ไทยแลนด์) PEA23051802 ระยะห่างจากสถานี 0.8 กม.	25 มี.ค. 2562	22.56	234.82 / 406.73	3	22.37	/	

001 001

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, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
9	สฟฟ.หัวทะเล	10	บจก.ไทย อะคิเบะ PEA27662021 ระยะห่างจากสถานีฯ 1.8 กม.	25 มี.ค. 2562	22.63	234.72 / 406.55	3	22.36	/	
10	สฟฟ.วัดชัย(เขื่อนรา	2	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ต.หนองกระเทียม PEA27661999 ระยะห่างจากสถานีฯ 21.8 กม.	25 มี.ค. 2562	22.55	225.48 / 390.55	3	21.48	/	
11	สฟฟ.ปราสาท	1	ธนาคารกรุงเทพ สาขาถาวรเชิง ระยะห่างจากสถานีฯ 21.3 กม.	10 มี.ค. 2562	22.80	227	3	22.24	/	
12	สฟฟ.ปราสาท	8	รีโกลเซอร์ PSTBR-01 ระยะห่างจากสถานีฯ 6.2 กม.	10 มี.ค. 2562	23.00	-	-	22.91	/	
13	สฟฟ.ปราสาท	2	โรงเรียนโคกยางวิทยา ระยะห่างจากสถานีฯ 20 กม.	10 มี.ค. 2562	22.80	225	3	22.38	/	
14	สฟฟ.ปราสาท	6	โรงเรียนคูเป็งเล้ง ระยะห่างจากสถานีฯ 7 กม.	10 มี.ค. 2562	22.80	-	-	22.45	/	
15	สฟฟ.ปราสาท	3	อบต.ปรีอ ระยะห่างจากสถานีฯ 15 กม.	10 มี.ค. 2562	22.80	231.76	3	22.30	/	
16	สฟฟ.ลิคิ้ว	2	นายแต่นชัย อาจจันทัก PEA.23071164	7 เม.ย. 2562 09.30 น.	22.5	400	3	22.30	/	

20/03/62

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

เขต กฟภ.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, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
17	สฟฟ.สีคิ้ว	7	บจก.พตลชัยเคหะภัณฑ์ PEA.23060245	7 เม.ย. 2562 09.30 น.	22.5	400	3	22.20	/	
18	สฟฟ.สีคิ้ว	5	บริษัท โนนประดู่ฟาร์ม PEA.23060246	7 เม.ย. 2562 09.30 น.	22.5	385	3	22.23	/	

๐๖/๐๖/๖๒

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	กฟอ.ปราสาท	บ้านโคลต PEA5600146269 ระยะห่างจากหม้อแปลง 604 เมตร	18 มี.ค. 2562	224	/	
2	กฟอ.ปราสาท	บ้านขวาว PEA20079193 ระยะห่างจากหม้อแปลง 550 เมตร	18 มี.ค. 2562	224	/	
3	กฟอ.ปราสาท	บ้านแสนสุข PEA5801073648 ระยะห่างจากหม้อแปลง 772 เมตร	18 มี.ค. 2562	223	/	
4	กฟอ.ปราสาท	บ้านกาบกระบือ PEA814229 ระยะห่างจากหม้อแปลง 496 เมตร	18 มี.ค. 2562	224	/	
5	กฟอ.ปราสาท	บ้านสะพานหิน PEA26347024 ระยะห่างจากหม้อแปลง 1,039 เมตร	18 มี.ค. 2562	223	/	
6	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านกุดเต่าจิบเหนือ ปลายสาย-มิเตอร์ PEA 28635844	19 มี.ค. 2562 19.00 น.	227	/	
7	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านจั่ว ปลายสาย-มิเตอร์ PEA 6000442880	19 มี.ค. 2562 20.00 น.	227	/	

01/01/62

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

เขต กฟผ.3

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟผ.นม.2(ททล)	สำนักงานเขื่อนกั้นน้ำบ้านก้นผม PEA27676706 ระยะห่างจากหม้อแปลง 10 เมตร	25 มี.ค. 2562	397.66	/	
2	กฟผ.นม.2(ททล)	บจก.พี โอ ออยล์ PEA27678529 ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	25 มี.ค. 2562	386.76	/	
3	กฟผ.นม.2(ททล)	บจก. เอ เอ ฟุตแวร์ PEA27678539 ระยะห่างจากหม้อแปลง 70 เมตร	25 มี.ค. 2562	393.58	/	
4	กฟผ.นม.2(ททล)	อบต.หนองระเวียง PEA27678056 ระยะห่างจากหม้อแปลง 140 เมตร	25 มี.ค. 2562	395.25	/	
5	กฟผ.นม.2(ททล)	น.ส.สุนทรี พหลแพทย์(โรงงานทำขนมปัง) PEA27677719 ระยะห่างจากหม้อแปลง 10 เมตร	25 มี.ค. 2562	390.32	/	
6	กฟผ.นม.2(ททล)	บริษัทวิญญูการบิน จุดที่ 1 PEA23068103 ระยะห่างจากหม้อแปลง 60 เมตร	25 มี.ค. 2562	375.57	/	
7	กฟผ.นม.2(ททล)	สถานีสูบน้ำบ้านหมูลี PEA27676700 ระยะห่างจากหม้อแปลง 10 เมตร	25 มี.ค. 2562	380.43	/	
8	กฟผ.นม.2(ททล)	ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรตินครราชสีมา PEA27676697 ระยะห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร	25 มี.ค. 2562	392.05	/	

๒๕ ๐๖

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

เขต กฟอ.3

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
9	กฟอ.นม.2(ททล)	โรงเรียนธิดามารีย์เนอสรี PEA27677712 ระยะห่างจากหม้อแปลง 10 เมตร	25 มี.ค. 2562	374.26	/	
10	กฟอ.นม.2(ททล)	กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 4 PEA27676685 ระยะห่างจากหม้อแปลง 270 เมตร	25 มี.ค. 2562	403.37	/	
11	กฟอ.ปราชสท	โรงเรียนตานีวิทยา PEA27694476 ระยะห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	14 มี.ค. 2562	400	/	
12	กฟอ.ปราชสท	เทศบาลกันตวจระมวล PEA2769448 ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	14 มี.ค. 2562	400	/	
13	กฟอ.ปราชสท	โรงเรียนกาบเชิงวิทยา PEA27694522 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	14 มี.ค. 2562	399	/	
14	กฟอ.ปราชสท	เทศบาลตำบลกาบเชิง PEA27694459 ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	14 มี.ค. 2562	398	/	
15	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านกุดเต่าจับเหนื่อ PEA28635844 ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	19 มี.ค. 2562 20.00 น.	401	/	
16	กฟอ.สีคิ้ว	บ้านกุดเต่าจับใต้ PEA6000442880 ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	19 มี.ค. 2562 20.00 น.	391	/	

๒๐

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 นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งชกวัน กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		809	731	456	1,996	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		0	0	0	0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลักษณะฉ้อฉล)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		5	4	3	12	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	

08/04/2565

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า 98%					
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย		100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		906,408	923,680	924,377	2,754,465	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		906,408	923,680	924,377	2,754,465	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		392,694	393,338	393,606	1,179,638	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		392,694	393,338	393,606	1,179,638	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		936,912	944,405	944,825	2,826,142	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		936,912	944,405	944,825	2,826,142	

08/03/25

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%	100%	100%	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 90%	-	-	-	-	ในห้วงชี้แจง Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.
ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		-	-	-	-	

๑๕/๐๕/๖๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
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)	100%	100%	100%	100%	100%	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟภ.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%	#DIV/0!	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		179	129	0	308	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	

02/05/25

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						1.ตรวจสอบมาตรฐานก่อนใช้ไฟ ไม่ผ่านมาตรฐานของ กฟภ. 2.มิเตอร์ยังไม่ได้รับโอนเข้าคลังในระบบ เป็นเหตุให้ติดตั้งมิเตอร์ในระบบล่าช้า
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		179	242	104	525	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1,216	1,858	1,023	4,097	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

08/06

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 การขอติดตั้ง
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง
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)		19	20	5	44	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

05/05/2565

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%	100%	100%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		695	756	576	2,227	
		0	0	0	0	

Handwritten signature/initials

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟภ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		10	13	4	27	
		0	0	0	0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับภราดร เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		7	4	13	24	
		0	0	0	0	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเล็ก การขอใช้ไฟฟ้า)	95%	100%	100%	100%	100%	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		45	87	0	132	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0	0	

000 000

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 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกดับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		5,114	5,332	3,660	14,106	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		3,983	3,278	1,157	8,418	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		5	6	0	11	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

๑๕๐ ๐/๑๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต กฟผ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าเบี่ยงเบนที่จ่ายโดยเฉลี่ยหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 10 วันทำการ (จ่าย)		4	3	0	7	
เกิน 10 วันทำการ (จ่าย)		0	0	0	0	

2020