



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.นผ. ถึง กบล.น.๓  
เลขที่ น.๓ นผ.(ปก.)๙๗๙/๒๕๖๕ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๕  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟอ.นผ. ประจำปีเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕  
เรียน อก.บกล.น.๓

ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วต)๑๗๕/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๕ เรื่อง การรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๕ ขอให้ การไฟฟ้าในสังกัดจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ เป็นประจำทุกเดือน (ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นเดือน) ตามช่องทาง ดังนี้

๑. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
๒. ระบบประกันคุณภาพบริการของ กฟภ. (SQA PEA) ของกองระบบงานองค์กร (กรอ.) โดยรายงานผลการดำเนินงานฯ ดังนี้
  - เข้า Website <http://om.pea.co.th>
  - เลือกรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๑๒ เขต
  - เลือกการไฟฟ้าเขต (ที่ต้องการรายงานผลฯ) และ Upload ผลการดำเนินงานฯ เข้าระบบดังกล่าว

กฟอ.นผ. ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปีเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ (ตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายประมาศ อินอ่อน)

รจก.(ท).รักษาการแทน ผจก.กฟอ.นผ.

ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม

แผนกบริการลูกค้า

โทร.๑๔๙๓๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ เขต กฟน.3

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          | ไม่มีสถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ                                 | -                                     | -                                                | -                               | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ เขต กพน.3

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                      |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>31.3-34.7 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |            |      | ไม่มีแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี                                                       | -                                     | -                                  | -                                   | -                          | -                                            | -                                 | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ เขต กพน.3

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าฯ | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|-------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |             |      |                                                                                      |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>20.9-23.1 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟอ.นผ.     | 1    | ได้หม้อแปลง 55-002788<br>ช.บ้านผู้ใหญ่ ม.3<br>ห่างจากสถานีไฟฟ้า 13 กม.               | 27-ก.พ.-65<br>19.15 น.                |                                    | 230                                 | 3                          | 22                                           | 22                                |               |
| 2        | กฟอ.นผ.     | 2    | ได้หม้อแปลง 49-002605<br>ชัยเจริญการช่าง<br>ห่างจากสถานีไฟฟ้า 3 กม.                  | 28-ก.พ.-65<br>19.15 น.                |                                    | 230                                 | 3                          | 22                                           | 22                                |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ เขต กฟน.3

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                  | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                        |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟอ.นผ.      | 192 ม.2 ต.นาเฉลียง อ.หนองไผ่ จ.เพชรบูรณ์ 67220<br>PEA มิเตอร์ 29988484<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 150 เมตร | 27-ก.พ.-65<br>19.15 น.                | 225                                               | 225                         |               |
| 2        | กฟอ.นผ.      | 2/3 ม.5 ต.หนองไผ่ อ.หนองไผ่ จ.เพชรบูรณ์ 67140<br>PEA มิเตอร์ 29962007<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร  | 28-ก.พ.-65<br>19.15 น.                | 224                                               | 224                         |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ เขต กฟน.3

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                  | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                        |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟอ.นผ.      | 111 ม.1 ต.ยางงาม อ.หนองไผ่ จ.เพชรบูรณ์ 67220<br>PEA มิเตอร์ 5900119438<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร | 27-ก.พ.-65<br>19.15 น.                | 392                                               | 392                         |               |
| 2        | กฟอ.นผ.      | 2 ม.5 ต.หนองไผ่ อ.หนองไผ่ จ.เพชรบูรณ์ 67140<br>PEA มิเตอร์ 28288010<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร    | 28-ก.พ.-65<br>19.15 น.                | 392                                               | 392                         |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ เขต กฟน.3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                              |                 | 19             | 13   |       | 32       |              |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                 |                 | 0              | 0    |       | 0        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 80% | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 0              | 0    |       | 0        |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | 0              | 0    |       | 0        |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                       |                 |                |      |       |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน                                                           | ไม่เกิน 25%     | 50%            | 100% | 50%   | 50%      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ เขต กฟน.3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|-------|----------|--------------|
|                                                      |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |        |       |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 23,464         | 23,476 |       | 46,940   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 23,464         | 23,476 |       | 46,940   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | 100%           | 100%   | 100%  | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 9,255          | 9,214  |       | 18,469   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 9,255          | 9,214  |       | 18,469   |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%   | 100%  | 100%     |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |                |        |       |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 32,719         | 32,690 |       | 65,409   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 32,719         | 32,690 |       | 65,409   |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้            | ไม่น้อยกว่า 80% | 100%           | 100%   | 100%  | 100%     |              |
| รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า              |                 |                |        |       |          |              |
| ร้อยละ 100                                           |                 |                |        |       |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                       |                 |                |        |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ เขต กฟน.3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                           |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                | ไม่น้อยกว่า 90% | 0              | 1    |       | 1        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                  |                 |                |      |       |          |              |
| เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)             |                 | 0              | 0    |       | 0        |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ |                 |                |      |       |          |              |
| (Call Center) ภายใน 10 นาที               |                 |                |      |       |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                      |                 |                |      |       |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า            |                 |                |      |       |          |              |
| ภายใน 10 นาที                             |                 | -              | -    | -     | -        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                  |                 |                |      |       |          |              |
| เกินกว่า 10 นาที                          |                 | -              | -    | -     | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ เขต กฟน.3

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                          |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                                   |          |                |      |       |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |       |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                      |          | 0              | 0    |       | 0        |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                            |          | 0              | 0    |       | 0        |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                                     | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                               |          | 0              | 0    |       | 0        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                  |          | 0              | 0    |       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ เขต กฟน.3

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | 0              | 0    |       | 0        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | 0              | 0    |       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ เขต กฟน.3

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b> |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                                                    |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                                                     |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                                             | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | 16             | 5    |       | 21       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          | 0              | 0    |       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | 37             | 23   |       | 60       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          | 0              | 0    |       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ เขต กฟน.3

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ เขต กฟน.3

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| 0                                                                                                                             |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| 0                                                                                                                             |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>                                                                      |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)       | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| 15                                                                                                                            |          | 15             | 0    | 15    |          |              |
| 0                                                                                                                             |          | 0              | 0    | 0     |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                    | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| 17                                                                                                                            |          | 17             | 13   | 30    |          |              |
| 0                                                                                                                             |          | 0              | 0    | 0     |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ เขต กฟน.3

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              | 0    |       | 0        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              | 0    |       | 0        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0              | 0    |       | 2        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | 0              | 0    |       | 0        |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                             | 95%      | 95%            | 95%  | 95%   | 95%      |              |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                          |          |                |      |       |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 0              | 0    |       | 0        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              | 0    |       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ เขต กฟน.3

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 15   |       | 15       |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    |       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 24   |       | 24       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    |       | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0    |       | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    |       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ เขต กฟน.3

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการงาน                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |          | 0              | 0    |       | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |          | 0              | 0    |       | 0        |              |