

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าจังหวัดนครปฐม .เขต ๓

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน ๑๐๙.๒-๑๒๐.๗ เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	มหาวิทยาลัยศิลปากร(วิทยาเขต พระราชวังสนามจันทร์)	๒๙ มี.ค. ๖๒ ๑๑:๓๐ น.	๖๗.๑๐	๑๑๖.๒ √	
๒	บริษัท หลิงหนันสตีล จำกัด	๒๙ มี.ค. ๖๒ ๑๐:๔๐ น.	๖๗.๒๕	๑๑๖.๕ √	
๓	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม	๒๙ มี.ค. ๖๒ ๑๓:๐๐ น.	๖๗.๑	๑๑๖.๒ √	

การไฟฟ้า.....เขต.....

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครปฐม เขตก.๓

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน ๒๐.๙-๒๓.๑ เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	นครปฐม ๑	๘	หน้าอนามัยบ่อพลับ หม้อแปลงขนาด ๒๕๐ เควีเอ. ฟีโอเอ. ๓๘-๐๑๙๒๕๖ ห่างจากสถานีฯ ๗ ก.ม.	๒๙ มี.ค. ๖๒ เวลา ๐๙.๕๐ น.	๒๒.๕	๓๙๙	๓	๒๒.๔	√	
๒	นครปฐม ๒	๘	ม.๗ ต.นครปฐม หม้อแปลงขนาด ๑๖๐ เควีเอ. ฟีโอเอ. ๔๐-๐๐๑๐๕๗ ห่างจากสถานีฯ ๙ ก.ม.	๒๙ มี.ค. ๖๒ เวลา ๑๐.๒๐ น.	๒๒.๕	๓๙๘	๓	๒๒.๓	√	
๓	นครปฐม ๓	๖	ถนนราชมรรคา หม้อแปลงขนาด ๒๕๐ เควีเอ. ฟีโอเอ. ๒๘-๐๐๔๙๖๕ ห่างจากสถานีฯ ๕ ก.ม.	๒๙ มี.ค. ๖๒ เวลา ๑๑.๕๐ น.	๒๒.๕	๓๙๙	๓	๒๒.๔	√	
๔	บ้านโป่ง ๑	๘	หน้าวัดสระกะเทียม ม.๕ ต.สระกะเทียม หม้อแปลงขนาด ๑๖๐ เควีเอ. ฟีโอเอ. ๓๗-๐๑๖๒๘๑ ห่างจากสถานีฯ ๘ ก.ม.	๒๙ มี.ค. ๖๒ เวลา ๑๓.๓๐ น.	๒๒.๕	๓๙๘	๓	๒๒.๓	√	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าจังหวัดนครปฐม เขต ก.๓

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟจ.นครปฐม	หน้าอนามัยบ่อพลับ หม้อแปลงขนาด ๒๕๐ เควีเอ. ฟีโอเอ. ๓๘-๐๑๙๒๕๖ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๒๐๐ เมตร	๒๙ มี.ค. ๖๒ เวลา ๐๙.๕๐ น.	๒๓๓	✓	
๒	กฟจ.นครปฐม	ม.๗ ต.นครปฐม หม้อแปลงขนาด ๑๖๐ เควีเอ. ฟีโอเอ. ๔๐-๐๐๑๐๕๗ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๒๕๐ เมตร	๒๙ มี.ค. ๖๒ เวลา ๑๐.๒๐ น.	๒๓๐	✓	
๓	กฟจ.นครปฐม	ถนนราชมรรคา หม้อแปลงขนาด ๒๕๐ เควีเอ. ฟีโอเอ. ๒๘-๐๐๔๙๖๕ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๕๐ เมตร	๒๙ มี.ค. ๖๒ เวลา ๑๑.๕๐ น.	๒๓๕	✓	
๔	กฟจ.นครปฐม	หน้าวัดสระกะเทียม ม.๕ ต.สระกะเทียม หม้อแปลงขนาด ๑๖๐ เควีเอ. ฟีโอเอ. ๓๗-๐๑๖๒๘๑ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๒๘๐ เมตร	๒๙ มี.ค. ๖๒ เวลา ๑๓.๓๐ น.	๒๓๑	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าจังหวัดนครปฐม เขต ก.๓

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒-๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟจ.นครปฐม	หน้าอนามัยบ่อพลับ หม้อแปลงขนาด ๒๕๐ เควีเอ. ฟีโอเอ. ๓๘-๐๑๙๒๕๖ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๒๐๐ เมตร	๒๙ มี.ค. ๖๒ เวลา ๐๙.๕๐ น.	๓๙๗	✓	
๒	กฟจ.นครปฐม	ม.๗ ต.นครปฐม หม้อแปลงขนาด ๑๖๐ เควีเอ. ฟีโอเอ. ๔๐-๐๐๑๐๕๗ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๒๕๐ เมตร	๒๙ มี.ค. ๖๒ เวลา ๑๐.๒๐ น.	๓๙๕	✓	
๓	กฟจ.นครปฐม	ถนนราชมรรคา หม้อแปลงขนาด ๒๕๐ เควีเอ. ฟีโอเอ. ๒๘-๐๐๔๙๖๕ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๕๐ เมตร	๒๙ มี.ค. ๖๒ เวลา ๑๑.๕๐ น.	๓๙๗	✓	
๔	กฟจ.นครปฐม	หน้าวัดสระกะเทียม ม.๕ ต.สระกะเทียม หม้อแปลงขนาด ๑๖๐ เควีเอ. ฟีโอเอ. ๓๗-๐๑๖๒๘๑ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๒๘๐ เมตร	๒๙ มี.ค. ๖๒ เวลา ๑๓.๓๐ น.	๓๙๕	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.นครปฐม.....โทร.....๑๔๑๐๖

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 ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๑๓๙	๒๒๖	๒๑๖	๖๒๑	
		๐	๐	๐	๐	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		-	-	-	๐	
		-	-	-	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.นครปฐม.....โทร.....๑๔๑๐๖

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๗๑,๖๔๖	๗๑,๗๒๕	๗๑,๘๖๐	๒๑๕,๒๓๑	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๗๑,๖๔๖	๗๑,๗๒๕	๗๑,๘๖๐	๒๑๕,๒๓๑	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๔๖,๔๘๖	๔๖,๕๒๘	๔๖,๖๙๒	๑๓๙,๗๐๖	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๔๖,๔๘๖	๔๖,๕๒๘	๔๖,๖๙๒	๑๓๙,๗๐๖	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๑๑๘,๑๖๗	๑๑๘,๒๕๓	๑๑๘,๔๘๙	๓๕๔,๙๐๙	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๑๑๘,๑๖๗	๑๑๘,๒๕๓	๑๑๘,๔๘๙	๓๕๔,๙๐๙	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.นครปฐม.....โทร.....๑๔๑๐๖

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)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.
		๓	๓	๓	๙	
		๐	๐	๐	๐	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๑	๐	๐	๑	
		๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.นครปฐม.....โทร.....๑๔๑๐๖.

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%					
การแจ้งดับไฟ		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า						
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		๔	๖	๕	๑๕	
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	๑๐๐%					
การปฏิบัติงาน		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๔	๖	๕	๑๕	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.นครปฐม.....โทร.....๑๔๑๐๖..

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 - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%			๑๐๐%	
		๑	๔	๒	๗	
		๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.นครปฐม.....โทร.....๑๔๑๐๖.

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 - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๓๗ ๐ ๑๐๐% ๒๖๑ ๐	๑๐๐% ๒๑ ๐ ๑๐๐% ๑๙๔ ๐	๑๐๐% ๑๘ ๐ ๑๐๐% ๓๑๕ ๐	๑๐๐% ๗๖ ๐ ๑๐๐% ๗๗๐ ๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.นครปฐม.....โทร.....๑๔๑๐๖.

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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	๑๐๐%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส ในเขตเมือง
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%					ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส นอกเขตเมือง
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		๓	๓	๘	๑๔	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.นครปฐม.....โทร.....๑๔๑๐๖.

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)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๑	๔	๒	๗	
		๐	๐	๐	๐	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย) เกิน 30 วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๕๖	๖๙	๕๕	๑๘๐	
		๐	๐	๐	๐	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๙๖	๑๒๘	๖๙	๒๙๓	
		๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.นครปฐม.....โทร.....๑๔๑๐๖..

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๐	๑	๑	๒	
		๐	๐	๐	๐	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๐	๑	๒	๓	
		๐	๐	๐	๐	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	๙๕%				๑๐๐%	
		๐	๐	๐	๐	
		๐	๐	๐	๐	

ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต

ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม)

จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.นครปฐม.....โทร.....๑๔๑๐๖.

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		๑,๔๓๒	๑,๖๔๙	๒,๐๑๙	๕,๑๐๐	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		๒,๑๓๗	๒,๒๓๕	๒,๒๔๗	๖,๖๑๙	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	๐	๐	๐	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.นครปฐม.....โทร.....๑๔๑๐๖..

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	๘๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๐	๐	๐	๐	
		๐	๐	๐	๐	