

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าจังหวัดนครปฐม .เขต ๓

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>๑๐๙.๒-๑๒๐.๗ เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | มหาวิทยาลัยศิลปากร(วิทยาเขต พระราชวังสนามจันทร์)           | ๒๙ ส.ค. ๖๒<br>๑๑:๐๐ น.                | ๖๖.๖๓                                            | ๑๑๕.๔<br>√                      |               |
| ๒        | บริษัท หลิงหนันสตีล จำกัด                                  | ๒๙ ส.ค. ๖๒<br>๑๐:๐๐ น.                | ๖๖.๖๙                                            | ๑๑๕.๕<br>√                      |               |
| ๓        | มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม                                    | ๒๙ ส.ค. ๖๒<br>๑๑:๓๐ น.                | ๖๖.๖๙                                            | ๑๑๕.๕<br>√                      |               |
|          |                                                            |                                       |                                                  |                                 |               |

การไฟฟ้า.....เขต.....

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
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<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) )        | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                                |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>๒๐.๙-๒๓.๑ เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | นครปฐม ๑   | ๑๐   | ม.๒,๓ ต.ดอนยายหอม<br>หม้อแปลงขนาด ๕๐ เควีเอ. ฟิอีเอ.<br>๔๕-๐๓๑๘๕๔ ห่างจากสถานีฯ ๑๐ ก.ม.        | ๒๙ สค ๖๒<br>เวลา ๑๓.๒๐                | ๒๒.๕                               | ๓๙๕                                 | ๓                          | ๒๒.๒                                         | √                                 |               |
| ๒        | นครปฐม ๒   | ๑๐   | ถนนหน้าจวน ต.สนามจันทร์<br>หม้อแปลงขนาด ๒๕๐ เควีเอ. ฟิอีเอ.<br>๒๙-๐๐๓๕๓๑ ห่างจากสถานีฯ ๑๓ ก.ม. | ๒๙ สค ๖๒<br>เวลา ๑๓.๕๐                | ๒๒.๕                               | ๓๙๙                                 | ๓                          | ๒๒.๔                                         | √                                 |               |
| ๓        | นครปฐม ๓   | ๖    | ถนนคตฤช ต.พระปฐมเจดีย์<br>หม้อแปลงขนาด ๒๕๐ เควีเอ. ฟิอีเอ.<br>๖๑-๐๑๗๔๐๗ ห่างจากสถานีฯ ๓ ก.ม.   | ๒๙ สค ๖๒<br>เวลา ๑๔.๓๐                | ๒๒.๕                               | ๓๙๙                                 | ๓                          | ๒๒.๔                                         | √                                 |               |
| ๔        | บ้านโป่ง ๑ | ๑๐   | ม.๙ ต.ลำพญา<br>หม้อแปลงขนาด ๑๐๐ เควีเอ. ฟิอีเอ.<br>๕๔-๐๐๓๐๓๙ ห่างจากสถานีฯ ๑๒ ก.ม.             | ๒๙ สค ๖๒<br>เวลา ๑๕.๐๐                | 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<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )      | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๐-๒๔๐ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟจ.นครปฐม   | ม.๒,๓ ต.ดอนยายหอม<br>หม้อแปลงขนาด ๕๐ เควีเอ. ฟීอีเอ.<br>๔๕-๐๓๑๘๕๔ ห่างจากสถานีฯ ๑๐ ก.ม.        | ๒๙ สค ๖๒<br>เวลา ๑๓.๒๐ น.             | ๒๒๘                                               | ✓                           |               |
| ๒        | กฟจ.นครปฐม   | ถนนหน้าจวน ต.สนามจันทร์<br>หม้อแปลงขนาด ๒๕๐ เควีเอ. ฟීอีเอ.<br>๒๙-๐๐๓๕๓๑ ห่างจากสถานีฯ ๑๓ ก.ม. | ๒๙ สค ๖๒<br>เวลา ๑๓.๕๐ น.             | ๒๒๙                                               | ✓                           |               |
| ๓        | กฟจ.นครปฐม   | ถนนคตฤช ต.พระปฐมเจดีย์<br>หม้อแปลงขนาด ๒๕๐ เควีเอ. ฟීอีเอ.<br>๖๑-๐๑๗๔๐๗ ห่างจากสถานีฯ ๓ ก.ม.   | ๒๙ สค ๖๒<br>เวลา ๑๔.๓๐ น.             | ๒๓๐                                               | ✓                           |               |
| ๔        | กฟจ.นครปฐม   | ม.๙ ต.ลำพญา<br>หม้อแปลงขนาด ๑๐๐ เควีเอ. ฟීอีเอ.<br>๕๔-๐๐๓๐๓๙ ห่างจากสถานีฯ ๑๒ ก.ม.             | ๒๙ สค ๖๒<br>เวลา ๑๕.๐๐ น.             | ๒๒๕                                               | ✓                           |               |

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<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )      | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๓๔๒-๔๑๘ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟจ.นครปฐม   | ม.๒,๓ ต.ดอนยายหอม<br>หม้อแปลงขนาด ๕๐ เควีเอ. ฟิอีเอ.<br>๔๕-๐๓๑๘๕๔ ห่างจากสถานีฯ ๑๐ ก.ม.        | ๒๙ สค ๖๒<br>เวลา ๑๓.๒๐ น.             | ๓๙๐                                               | ✓                           |               |
| ๒        | กฟจ.นครปฐม   | ถนนหน้าจวน ต.สนามจันทร์<br>หม้อแปลงขนาด ๒๕๐ เควีเอ. ฟิอีเอ.<br>๒๙-๐๐๓๕๓๑ ห่างจากสถานีฯ ๑๓ ก.ม. | ๒๙ สค ๖๒<br>เวลา ๑๓.๕๐ น.             | ๓๙๗                                               | ✓                           |               |
| ๓        | กฟจ.นครปฐม   | ถนนคตฤช ต.พระปฐมเจดีย์<br>หม้อแปลงขนาด ๒๕๐ เควีเอ. ฟิอีเอ.<br>๖๑-๐๑๗๔๐๗ ห่างจากสถานีฯ ๓ ก.ม.   | ๒๙ สค ๖๒<br>เวลา ๑๔.๓๐ น.             | ๓๙๘                                               | ✓                           |               |
| ๔        | กฟจ.นครปฐม   | ม.๙ ต.ลำพญา<br>หม้อแปลงขนาด ๑๐๐ เควีเอ. ฟิอีเอ.<br>๕๔-๐๐๓๐๓๙ ห่างจากสถานีฯ ๑๒ ก.ม.             | ๒๙ สค ๖๒<br>เวลา ๑๕.๐๐ น.             | ๓๙๕                                               | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....จ.นครปฐม.....โทร.....๑๔๑๐๖

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                       |                 |                |      |      |          |              |
|                                                                                                       |                 | ๒๕๓            | ๒๐๘  |      | ๔๖๑      |              |
|                                                                                                       |                 | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                       |                 |                |      |      |          |              |
|                                                                                                       |                 | ๐              | ๐    |      | ๐        |              |
|                                                                                                       |                 | -              | -    | -    | ๐        |              |
|                                                                                                       |                 |                |      |      |          |              |
|                                                                                                       |                 |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....จ.นครปฐม.....โทร.....๑๔๑๐๖

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|------|----------|--------------|
|                                                      |                 | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |         |      |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |         |      |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ๖๙,๖๐๐         | ๖๙,๖๙๒  |      | ๑๓๙,๒๙๒  |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | ๖๙,๖๐๐         | ๖๙,๖๙๒  | -    | ๑๓๙,๒๙๒  |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ๔๙,๖๕๗         | ๔๙,๗๑๘  |      | ๙๙,๓๗๕   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | ๔๙,๖๕๗         | ๔๙,๗๑๘  | ๐    | ๙๙,๓๗๕   |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |                |         |      |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | ๑๑๙,๒๕๗        | ๑๑๙,๔๑๐ |      | ๒๓๘,๖๖๗  |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | ๑๑๙,๒๕๗        | ๑๑๙,๔๑๐ | -    | ๒๓๘,๖๖๗  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....จ.นครปฐม.....โทร.....๑๔๑๐๖

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                              |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                                                                                              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต<br>ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.<br>ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ. |
|                                                                                                                                                                                                                              |                 | ๓              | ๑    |      | ๔        |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                              |                 | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |                                                                                              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                           | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                              |                 |                |      |      |          |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                              |                 | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                              |                 | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                              |                 |                |      |      |          |                                                                                              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....จ.นครปฐม.....โทร.....๑๔๑๐๖.

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                              |          | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย.  | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                              | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ๑๐๐%     |                |       |       |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                 |          | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า                                                                                                                                      |          |                |       |       |          |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                      |          | ๗              | ๒     |       | ๙        |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 | ๑๐๐%     | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                |          | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                   |          | ๗              | ๒     |       | ๙        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                          |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....จ.นครปฐม.....โทร.....๑๔๑๐๖..

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          |                |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          |                |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ๙              | ๐    |      | ๙        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ. จ.นครปฐม โทร. ๑๔๑๐๖

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |      |          |              |
| 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)                                                                                                                          |          | 29             | 28   |      | 57       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 248            | 217  |      | 465      |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
|                                                                                                                                                 |          |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....จ.นครปฐม.....โทร.....๑๔๑๐๖.

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                                                                                     |
| 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              | ๔    |      | ๗        |                                                                                     |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |                                                                                     |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....จ.นครปฐม.....โทร.....๑๔๑๐๖.

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                               |          |                |      |      |          |              |
|                                                                                                                               |          | ๐              | ๐    |      | ๐        |              |
|                                                                                                                               |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |      |      |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                               |          |                |      |      |          |              |
|                                                                                                                               |          | ๑๑๖            | ๖๐   |      | ๑๗๖      |              |
|                                                                                                                               |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                               |          |                |      |      |          |              |
|                                                                                                                               |          | ๑๔๕            | ๖๓   |      | ๒๐๘      |              |
|                                                                                                                               |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
|                                                                                                                               |          |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....จ.นครปฐม.....โทร.....๑๔๑๐๖..

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                          |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          |                |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          | ๐              | ๐    |      | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          |                |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          | ๐              | ๐    |      | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)<br>ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                         | ๙๕%      |                |      |      | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          |                |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |

ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....จ.นครปฐม.....โทร.....๑๔๑๐๖.

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |       |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |       |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๑,๕๖๕          | ๑,๕๕๗ |      | ๓,๑๒๒    |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐              | ๐     | ๐    | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๒,๒๘๘          | ๒,๓๕๔ |      | ๔,๖๔๒    |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐              | ๐     | ๐    | ๐        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |       |      | ๐        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐              | ๐     | ๐    | ๐        |              |
|                                                                                                                      |          |                |       |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....จ.นครปฐม.....โทร.....๑๔๑๐๖.

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                         |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br><br>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br><br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | ๘๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                         |          |                |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                         |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
|                                                                                                                                                         |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
|                                                                                                                                                         |          |                |      |      |          |              |