

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. .... กฟส.อ.พนมทวน โทร.๐๓๔-๕๗๙๕๒๖

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |             | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ก.ค.๖๒         | ส.ค.๖๒ | ก.ย.๖๒ | ไตรมาสที่ ๓ |              |
| <b>๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                 | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
| <b>๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....กฟส.อ.พนมทวน โทร.๐๓๔-๕๗๕๕๒๖

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |             | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|-------------|--------------|
|                                                       |                 | ก.ค.๖๒         | ส.ค.๖๒ | ก.ย.๖๒ | ไตรมาสที่ ๓ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |        |        |             |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๙๙.๙๘%         | ๙๙.๙๘% | ๙๙.๙๙% | ๙๙.๙๙%      |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 |                | ๒๖,๙๖๘ |        |             |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 |                | ๒๖,๙๗๑ |        |             |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | ๑๐๐%            | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 |                | ๑๓๒    |        |             |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 |                | ๑๓๒    |        |             |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๙๗.๕๐%         | ๙๗.๘๒% | ๙๘.๐๒% | ๙๗.๗๕%      |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                  |                 |                |        |        |             |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 |                | ๒๖,๒๘๔ |        |             |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 |                | ๒๖,๘๖๙ |        |             |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....กฟส.อ.พนมทวน...โทร.๐๓๔-๕๗๙๕๒๖

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |             | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|-------------|--------------|
|                                                                                               |                 | ก.ค.๖๒         | ส.ค.๖๒ | ก.ย.๖๒ | ไตรมาสที่ ๓ |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                     |                 | ๑              | ๐      | ๑      | ๒           |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                        |                 | ๐              | ๐      | ๐      | ๐           |              |
|                                                                                               |                 | ๐              | ๐      | ๐      | ๐           |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ | ไม่น้อยกว่า ๙๐% |                |        |        |             |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที                                                  |                 | ๐              | ๐      | ๐      | ๐           |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที                                                     |                 | ๐              | ๐      | ๐      | ๐           |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ...กฟส.อ.พนมทวน.....โทร.๐๓๔-๕๗๙๕๒๖...

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |             | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | ก.ค.๖๒         | ส.ค.๖๒ | ก.ย.๖๒ | ไตรมาสที่ ๓ |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br><b>๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม</b><br><b>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง</b><br><b>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป</b><br><b>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
| - ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                                                                                                       |          | ๐              | ๐      | ๐      | ๐           |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                                   | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | ๐              | ๐      | ๐      | ๐           |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | ๐              | ๐      | ๐      | ๐           |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ...กฟส.อ.พนมทวน.....โทร.๐๓๔-๕๗๙๕๒๖...

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |             | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ก.ค.๖๒         | ส.ค.๖๒ | ก.ย.๖๒ | ไตรมาสที่ ๓ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          |                |        |        |             |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ...กฟส.อ.พนมทวน.....โทร.๐๓๔-๕๗๙๕๒๖....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |             | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | ก.ค.๖๒         | ส.ค.๖๒ | ก.ย.๖๒ | ไตรมาสที่ ๓ |              |
| <p>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</p> <p>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</p> <p>- เขตเมือง</p> |          |                |        |        |             |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
| <p>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</p>                                                                                                                                                    | ๑๐๐%     |                |        |        |             |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | ๐              | ๐      | ๐      | ๐           |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | ๐.๐๐%          | ๐.๐๐%  | ๐.๐๐%  | ๐.๐๐%       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | ๑๗             |        |        |             |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | ๐.๐๐%          | ๐.๐๐%  | ๐.๐๐%  | ๐.๐๐%       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ...กฟส.อ.พนมทวน.....โทร.๐๓๔-๕๗๙๕๒๖...

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการงาน                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |             | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|-------------|--------------|
|                                                                     |          | ก.ค.๖๒         | ส.ค.๖๒ | ก.ย.๖๒ | ไตรมาสที่ ๓ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |        |        |             |              |
| - เขตเมือง                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐              | ๐      | ๐      | ๐           |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |          | ๐              |        |        |             |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |          |                | ๒      |        |             |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                               |          | ๐              | ๐      | ๐      | ๐           |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                     |          |                |        |        |             |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                             |          |                | ๒      |        |             |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐              | ๐      | ๐      | ๐           |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. ...กฟส.อ.พนมทวน.....โทร.๐๓๔-๕๗๙๕๒๖...

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช่ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |             | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|-------------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ก.ค.๖๒         | ส.ค.๖๒ | ก.ย.๖๒ | ไตรมาสที่ ๓ |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          | ๐              | ๑      | ๐      | ๐           |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
| ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)                                                                             |          | ๐              | ๐      | ๐      | ๐           |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                               |          | ๐              | ๓      | ๐      | ๐           |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ...กฟส.อ.พนมทวน.....โทร.๐๓๔-๕๗๙๕๒๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการงาน                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |             | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|-------------|--------------|
|                                                                        |          | ก.ค.๖๒         | ส.ค.๖๒ | ก.ย.๖๒ | ไตรมาสที่ ๓ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                 |          | ๐              | ๐      | ๐      | ๐           |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                  |          | ๐              | ๐      | ๐      | ๐           |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
| เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                          |          |                |        |        |             |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                         |          |                |        |        |             |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                 |          | ๐              | ๐      | ๐      | ๐           |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                         |          |                |        |        |             |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                  |          | ๐              | ๐      | ๐      | ๐           |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก                    | ๙๕%      |                |        |        |             |              |
| การขอใช้ไฟฟ้า)                                                         |          |                |        |        |             |              |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                           |          | ๐              | ๐      | ๐      | ๐           |              |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                            |          | ๐              | ๐      | ๐      | ๐           |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. ...กฟส.อ.พนมทวน.....โทร.๐๓๔-๕๗๙๕๒๖...

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |             | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|-------------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ก.ค.๖๒         | ส.ค.๖๒ | ก.ย.๖๒ | ไตรมาสที่ ๓ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |        |             |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |        |        |             |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๐              | ๐      | ๐      | ๐           |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐.๐๐           | ๐.๐๐   | ๐.๐๐   | ๐.๐๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๐              | ๐      | ๐      | ๐           |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐.๐๐           | ๐.๐๐   | ๐.๐๐   | ๐.๐๐        |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๐.๐๐           | ๐.๐๐   | ๐.๐๐   | ๐.๐๐        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐.๐๐           | ๐.๐๐   | ๐.๐๐   | ๐.๐๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ...กฟส.อ.พนมทวน.....โทร.๐๓๔-๕๗๙๕๒๖...

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการงาน                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |             |             | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                                                |          | ก.ค.๖๒         | ส.ค.๖๒      | ก.ย.๖๒      | ไตรมาสที่ ๓ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | ๘๕%      | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐%      | ๑๐๐.๐%      | ๑๐๐.๐%      |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |             |             |             |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                        |          | .....๐.....    | .....๐..... | .....๐..... | .....๐..... |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                         |          | .....๐.....    | .....๐..... | .....๐..... | .....๐..... |              |