

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                     | 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 กฟผ.

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

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                     | 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. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้น้ำไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน   |                  |                  |                  | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          | ก.ค.๖๒           | ส.ค.๖๒           | ก.ย.๖๒           | ไตรมาสที่ ๓      |              |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)<br>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส<br><br>- เขตเมือง | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%           | ๑๐๐.๐%           | ๑๐๐.๐%           | ๑๐๐.๐%           |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br><br>- นอกเขตเมือง<br><br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  | ๑๐๐%     | ๒<br>๐<br>๑๐๐.๐% | ๐<br>๐<br>๑๐๐.๐% | ๐<br>๐<br>๑๐๐.๐% | ๒<br>๐<br>๑๐๐.๐% |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |             | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|-------------|--------------|
|                                                                        |          | ก.ค.๖๒         | ส.ค.๖๒ | ก.ย.๖๒ | ไตรมาสที่ ๓ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>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              | ๐      | ๐      | ๐           |              |
| - นอกเขตเมือง                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                 |          | ๑              | ๒      | ๒      | ๕           |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                  |          | ๐              | ๐      | ๐      | ๐           |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                        |          |                |        |        |             |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีโอ                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                |          | ๑              | ๒      | ๒      | ๕           |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                 |          | 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 |              |
| 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      | ๑           |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
| ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)                                                                             |          | ๑              | ๐      | ๐      | ๑           |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                               |          | ๒              | ๓      | ๐      | ๕           |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( 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 เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)     | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                       |          |                |        |        |             |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                            | ๙๕%      |                |        |        |             |              |

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 |              |
| ๓.๔ 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..... |              |