



รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๕ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ ( ม.ค.-มี.ค. ๒๕๖๕)  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออำเภอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                 |             |            | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | เดือนมกราคม    | เดือนกุมภาพันธ์ | เดือนมีนาคม | สรุปไตรมาส |              |
| <b>๓.๑.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br>๓.๑.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับสำหรับผู้ใช้ไฟในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรม ที่ตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกัน ตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป<br><b>ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน</b><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ช.ม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ช.ม. (ราย) | ๑๐๐ %    | -              | -               |             |            |              |

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออำเภอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

## แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                 |             |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | เดือนมกราคม    | เดือนกุมภาพันธ์ | เดือนมีนาคม | สรุปไตรมาส |              |
| <b>๓.๑.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br/> (นับถัด จากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br/> เงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><br>๓.๑.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลท์)<br>๓.๑.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอตัดตั้งมิเตอร์ ขนาดไม่เกิน<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส<br><div style="margin-left: 20px;">- เขตเมือง</div> <div style="margin-left: 60px;">- ภายใน ๒ วัน ทำการ      (ราย)</div> <div style="margin-left: 60px;">- เกิน ๒ วัน ทำการ         (ราย)</div> <div style="margin-left: 20px;">- เขตนอกเมือง</div> <div style="margin-left: 60px;">- ภายใน ๕ วัน ทำการ      (ราย)</div> <div style="margin-left: 60px;">- เกิน ๕ วัน ทำการ          (ราย)</div> |          |                |                 |             |            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ๑๐๐ %    | <b>๑๘</b>      | <b>๑๑</b>       |             |            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | -              | -               |             |            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ๑๐๐ %    | <b>๑๐๗</b>     | <b>๘๔</b>       |             |            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | -              | -               |             |            |              |

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

**รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๕ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ ( ม.ค.-มี.ค. ๒๕๖๕)**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมายอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)**

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                 |             |            | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                        |          | เดือนมกราคม    | เดือนกุมภาพันธ์ | เดือนมีนาคม | สรุปไตรมาส |              |
| ๓.๑.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |                 |             |            |              |
| - เขตเมือง                                                             | ๑๐๐ %    |                |                 |             |            |              |
| - ภายใน ๒ วัน ทำการ (ราย)                                              |          | -              | -               |             |            |              |
| - เกิน ๒ วัน ทำการ (ราย)                                               |          | -              | -               |             |            |              |
| - เขตนอกเมือง                                                          | ๑๐๐ %    |                |                 |             |            |              |
| - ภายใน ๕ วัน ทำการ (ราย)                                              |          | -              | -               |             |            |              |
| - เกิน ๕ วัน ทำการ (ราย)                                               |          | -              | -               |             |            |              |
| ๓.๑.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒/๓๓ KV)                                       |          |                |                 |             |            |              |
| ๓.๑.๒.๒.๑ หม้อแปลง ขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ KVA                           | ๑๐๐ %    |                |                 |             |            |              |
| - ภายใน ๓๕ วัน ทำการ (ราย)                                             |          | -              | -               |             |            |              |
| - เกิน ๓๕ วัน ทำการ (ราย)                                              |          | -              | -               |             |            |              |

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

**รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๕ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๕ ( ม.ค.-มี.ค. ๒๕๖๕)**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมายอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)**

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                 |             |            | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                     |          | เดือนมกราคม    | เดือนกุมภาพันธ์ | เดือนมีนาคม | สรุปไตรมาส |              |
| ๓.๑.๒.๒.๒ หม้อแปลง ขนาดรวมกันเกิน ๒๕๐ KVA แต่ไม่เกิน ๒๐๐ KVA        | ๑๐๐ %    | -              | -               |             |            |              |
| - ภายใน ๕๕ วัน ทำการ (ราย)                                          |          | -              | -               |             |            |              |
| - เกิน ๕๕ วัน ทำการ (ราย)                                           |          | -              | -               |             |            |              |
| ๓.๑.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน              | ๑๐๐ %    | ๑๐๐%           | ๑๐๐%            |             |            |              |
| ๓.๑.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า |          | -              | -               |             |            |              |
| - ภายใน ๑๕ วัน ทำการ (ราย)                                          |          | -              | -               |             |            |              |
| - เกิน ๑๕ วัน ทำการ (ราย)                                           | ๑๐๐ %    | ๑๐๐%           | ๑๐๐%            |             |            |              |
| ๓.๑.๓.๒ การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟ                               |          |                |                 |             |            |              |

|                           |  |    |    |  |  |  |
|---------------------------|--|----|----|--|--|--|
| - ภายใน ๓ วัน ทำการ (ราย) |  | ๒๑ | ๑๑ |  |  |  |
| - เกิน ๓ วัน ทำการ (ราย)  |  | -  | -  |  |  |  |

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

**รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๕ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ ( ม.ค.-มี.ค. ๒๕๖๕ )**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมายอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)**

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

| งาน/โครงการ                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                 |             |            | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                      |          | เดือนมกราคม    | เดือนกุมภาพันธ์ | เดือนมีนาคม | สรุปไตรมาส |              |
| ๓.๑.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟกระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วัน ทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟ เกิน ๕ วัน ทำการ (ราย)   | ๑๐๐ %    | -<br>-         | -<br>-          |             |            |              |
| ๓.๑.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>- ภายใน ๕ วัน ทำการ (ราย) | ๑๐๐ %    | -              | -               |             |            |              |

|                          |  |   |   |  |  |  |
|--------------------------|--|---|---|--|--|--|
| - เกิน ๕ วัน ทำการ (ราย) |  | - | - |  |  |  |
|--------------------------|--|---|---|--|--|--|

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

**รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๕ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ ( ม.ค.-มี.ค. ๒๕๖๕)**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบยอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)**

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

| งาน/โครงการ                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                 |             |            | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                                        |          | เดือนมกราคม    | เดือนกุมภาพันธ์ | เดือนมีนาคม | สรุปไตรมาส |              |
| ๓.๑.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |                 |             |            |              |
| ๓.๑.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                | ๑๐๐ %    |                |                 |             |            |              |
| - เขตเมือง                                                                                                             |          |                |                 |             |            |              |
| - ภายใน ๑ วัน ทำการ (ราย)                                                                                              |          | -              | -               |             |            |              |
| - เกิน ๑ วัน ทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -               |             |            |              |
| - เขตนอกเมือง                                                                                                          | ๑๐๐ %    |                |                 |             |            |              |

|                         |                           |       |   |   |  |  |
|-------------------------|---------------------------|-------|---|---|--|--|
| ๓.๑.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ | - ภายใน ๓ วัน ทำการ (ราย) |       |   |   |  |  |
|                         | - เกิน ๓ วัน ทำการ (ราย)  |       | - | - |  |  |
|                         |                           | ๑๐๐ % | - | - |  |  |
|                         | - ภายใน ๒ วัน ทำการ (ราย) |       | - | - |  |  |
|                         | - เกิน ๒ วัน ทำการ (ราย)  |       | - | - |  |  |

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

## รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๕ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ ( ม.ค.-มี.ค. ๒๕๖๕)

### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบยอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

#### ด้านการตลาด

#### แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

#### แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

#### ๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป ( Overall Standars )

#### เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |                 |             |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|-----------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                 |                  | เดือนมกราคม    | เดือนกุมภาพันธ์ | เดือนมีนาคม | สรุปไตรมาส |              |
| ๓.๓.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟคืน ภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง) | ไม่น้อยกว่า ๙๐ % | ๑๐๐ %          | ๑๐๐%            |             |            |              |
|                                                                                                                                                 |                  | ๑๐             | ๒               |             |            |              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                  |            |           |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|-----------|--|--|--|
| - จ่ายไฟคืน เกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)<br><b>๓.๓.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๘๐ ภายใน ๖ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๖ เดือน (เรื่อง)<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๖ เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า ๘๐ % | ๐<br>๑๐๐ % | ๐<br>๑๐๐% |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|-----------|--|--|--|

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

## รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๕ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ ( ม.ค.-มี.ค. ๒๕๖๕)

### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบยอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

#### ด้านการตลาด

#### แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

#### แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

#### ๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป ( Overall Standars )

#### เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย     | ผลการดำเนินงาน |                 |             |            | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|--------------|----------------|-----------------|-------------|------------|--------------|
|                                                |              | เดือนตุลาคม    | เดือนกุมภาพันธ์ | เดือนมีนาคม | สรุปไตรมาส |              |
| <b>๓.๓.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>       |              |                |                 |             |            |              |
| ๓.๓.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน  | ไม่เกิน ๒๕ % | ๑๐๐ %          | ๑๐๐%            |             |            |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ครั้ง)  |              | ๒๘,๗๙๓         | ๒๘,๘๖๒          |             |            |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ครั้ง)     |              | ๒๘,๗๙๓         | ๒๘,๘๖๒          |             |            |              |
| ๓.๓.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน | ๑๐๐ %        | ๑๐๐ %          | ๑๐๐%            |             |            |              |

|                                                                                                                                                                  |                 |          |        |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------|--------|--|--|--|
| ๓.๓.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ครั้ง)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ครั้ง) | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๕๕,๕๐๑   | ๕,๕๓๐  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                  |                 | ๕,๕๐๑    | ๕,๕๓๐  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                  |                 | ๑๐๐.๐๐ % | ๑๐๐%   |  |  |  |
|                                                                                                                                                                  |                 | ๓๓,๔๘๔   | ๓๔,๙๒  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                  |                 | ๓๓,๔๘๔   | ๓๔,๔๙๒ |  |  |  |

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

## รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๕ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ ( ม.ค.-มี.ค. ๒๕๖๕)

### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมายอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป ( Overall Standars )

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

| งาน/โครงการ                                                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |                 |             |            | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-----------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                      |                 | เดือนมกราคม    | เดือนกุมภาพันธ์ | เดือนมีนาคม | สรุปไตรมาส |              |
| ๓.๓.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐ %          | ๑๐๐%            |             |            |              |

|                                                                                                                                                   |  |   |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|--|--|--|--|
| <b>ร้อยละ ๙๕</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐<br>วันทำการ (ราย)<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐<br>วันทำการ (ราย) |  | - |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|--|--|--|--|

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย