

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....บางปلام้า.....โทร.๐๓๕-๕๔๗๓๗๐.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |              |              |               | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
|                                                                                                               |                 | ก.ค.           | ส.ค.         | ก.ย.         | ไตรมาส๓       |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | .๑๐.๐%         | ๑๐๐.๐%       | .๑๐๐%        | .๑๐.๐%        |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                                         |                 | ๑๑๙<br>.....   | ๑๓๔<br>..... | ๑๑๐<br>..... | ๑๐๐%<br>..... |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                                            |                 | 0<br>.....     | 0<br>.....   | 0<br>.....   | 0<br>.....    |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐%       | .๑๐๐%        | .๑๐๐%         |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)                                             |                 | ๐<br>.....     | ๐<br>.....   | ๐<br>.....   | 0<br>.....    |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)                                                |                 | ๐<br>.....     | ๐<br>.....   | ๐<br>.....   | 0<br>.....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....บางปلام้า.....โทร.๐๓๕-๕๘๗๓๗๐.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |        | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|--------|--------------|
|                                                      |                 | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |        |        |        |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |        |        |        |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ๑๗,๖๘๐         | ๑๗,๖๓๗ | ๑๗,๗๐๕ | ๑๐๐%   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | .....          | .....  | .....  | .....  |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | ๑๐๐%            | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ๐              | ๐      | ๐      | 0      |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | ๖,๖๘๒          | ๖,๖๙๒  | ๖,๗๐๔  | 0      |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                 |                 |                |        |        |        |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | .....          | .....  | .....  | .....  |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | .....          | .....  | .....  | .....  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....บางปلام้า.....โทร.๐๓๕-๕๘๗๓๗๐.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |                          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|--------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                          |                 | ก.ค.           | ส.ค.       | ก.ย.       | ไตรมาส๓                  |              |
| <b>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) | ๑๐๐%            | ๑๐๐...%        | ๑๐๐.๐%     | ๑๐๐%       | ๑๐๐%                     |              |
| <b>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที                           | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๐<br>.....     | ๐<br>..... | ๐<br>..... | ๑๐๐.๐%<br><br>๐<br>..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟฟ. .... บางปลาหม้า โทร. ๐๓๕-๕๘๗๓๗๐

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                                                         |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส๓ |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br>๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          | ๑๐๐            | ๑๐๐  | ๑๐๐  | ๑๐๐     |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%    |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                               | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....บางปلام้า.....โทร.๐๓๕-๕๘๗๓๗๐

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |             |             | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ก.ค.           | ส.ค.        | ก.ย.        | ไตรมาส๓     |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%        | ๑๐๐%        | ๑๐๐%        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | .....๐.....    | .....๐..... | .....๐..... | .....๐..... |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | .....๐.....    | .....๐..... | .....๐..... | .....๐..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....บางปلام้า.....โทร.๐๓๕-๕๘๗๓๗๐

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส๓ |              |
| <b>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><b>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</b><br><b>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน</b><br><b>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</b><br><b>- เขตเมือง</b><br><b>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</b><br><b>- นอกเขตเมือง</b><br><b>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</b> |          |                |      |      |         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๑๔             | ๙    | ๑๗   | ๑๐๐%    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๑๒             | ๙    | ๑๐   | ๑๐๐%    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....บางปلام้า.....โทร.๐๓๕-๕๘๗๓๗๐

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

| งาน/โครงการงาน                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|---------|--------------|
|                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส๓ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |      |      |         |              |
| - เขตเมือง                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%    |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐       |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐       |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%    |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐       |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                               |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐       |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                     |          |                |      |      |         |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%    |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                             |          |                |      |      |         |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....บางปلام้า.....โทร.๐๓๕-๕๘๗๓๗๐

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|---------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส๓ |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%    |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |      |      |         |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%    |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๘๐%  | ๑๐๐% | ๑๐๐%    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....บางปلام้า.....โทร.๐๓๕-๕๘๗๓๗๐

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|---------|--------------|
|                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส๓ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%    |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                    |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐       |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                     |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐       |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%    |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                |      |      |         |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                    |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐       |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                |      |      |         |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                     |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐       |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                            | ๙๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%    |              |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                                              |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐       |              |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                               |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....บางปلام้า.....โทร.๐๓๕-๕๘๗๓๗๐

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |         | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|---------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส๓ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |         |         |         |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |         |         |         |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐%     | ..๑๐๐%         | ..๑๐๐%  | ..๑๐๐%  | ..๑๐๐%  |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | .....          | .....   | .....   | .....   |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ...๐...        | ...๐... | ...๐... | ...๐... |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     | ..๑๐๐%         | ..๑๐๐%  | ..๑๐๐%  | ..๑๐๐%  |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ...๐...        | ...๐... | ...๐... | ...๐... |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ...๐...        | ...๐... | ...๐... | ...๐... |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | ๑๐๐%     | ..๑๐๐%         | ..๑๐๐%  | ..๑๐๐%  | ..๑๐๐%  |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ...๐...        | ...๐... | ...๐... | ...๐... |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ...๐...        | ...๐... | ...๐... | ...๐... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....บางปلام้า.....โทร.๐๓๕-๕๘๗๓๗๐

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |             |             | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                          |          | ก.ค.           | ส.ค.        | ก.ย.        | ไตรมาส๓     |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๘๕%      | ..๑๐๐%         | ..๑๐๐%      | ..๑๐๐%      | ..๑๐๐%      |              |
|                                                                                                                                          |          | .....๐.....    | .....๐..... | .....๐..... | .....๐..... |              |
|                                                                                                                                          |          | .....๐.....    | .....๐..... | .....๐..... | .....๐..... |              |