



## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

บันทึก

### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.รณ.

ถึง กบล.(ต.๑)

เลขที่ ต๑.รณ(บค)

วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอนำส่งแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บล.(ต.๑)

กฟจ.รณ. ขอนำส่งแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการ  
ประจำเดือน พฤศจิกายน (ไตรมาส ๔) มาพร้อมกับบันทึกนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไปด้วย

(นายกิตติ ลีมลม)

ชจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน

ผจก.กฟจ.รณ.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2558

ของหน่วยงาน กฟจ.ระนอง

1

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |              | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                |          | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | สรุปไตรมาส 4 |              |
| 2.1.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                              |          |                |            |            |              |              |
| 2.1.1.1 การแจ้งขอดับ ไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ 300 KV ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน |          | -              | -          | -          |              |              |
| - การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                 |          |                |            |            |              |              |
| - แจ้งขอดับ ไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                               |          | 4              | 6          | ๙          |              |              |
| - แจ้งขอดับ ไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                  |          | -              | -          | -          |              |              |
| - การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                |          |                |            |            |              |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                     |          | 22             | 20         | ๙          |              |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                            |          | -              | -          | -          |              |              |

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2558  
ของหน่วยงาน กฟจ.ระนอง

2

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟจ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                    |          | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | สรุปไตรมาส 4 |              |
| 2.1.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KV ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) |          | 20<br>-        | 25<br>-    | 5<br>-     |              |              |

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

**ด้านการตลาด**

**แผนงานหลัก** พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

**แผนงานย่อย** 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

**เป้าหมายในการดำเนินการ** ทุก กฟข.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | สรุปไตรมาส 4 |              |
| 2.1.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า ( นับจากวันที่<br>ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)<br>กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br>2.1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ(380/230 โวลต์)<br>2.1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน30 แอมป์ |          |                |            |            |              |              |
| 3 เฟส                                                                                                                                                                                                                                                           |          |                |            |            |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                                                                                                                      |          |                |            |            |              |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                          |          | 74             | 80         |            |              |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                           |          |                |            |            |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                                                                                                                   |          |                |            |            |              |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                          |          | 4              | 5          |            |              |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                           |          | -              | -          | -          |              |              |

**หมายเหตุ** หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2558  
ของหน่วยงาน กฟจ.ระนอง

4

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟจ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                            |          | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | สรุปไตรมาส 4 |              |
| 2.1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) |          | 3              | 3          | 4          |              |              |
| 2.1.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)                                                                                                                                                                         |          |                |            |            |              |              |
| 2.1.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                             |          | 6              | 5          | 4          |              |              |

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2558  
ของหน่วยงาน กฟจ.ระนอง

5

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|--------------|--------------|
|                                                                                                 |          | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | สรุปไตรมาส 4 |              |
| 2.1.2.2.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ |          |                |            |            |              |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                         |          | 3              | 4          | -          |              |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                          |          | -              | -          | -          |              |              |
| 2.1.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                          |          |                |            |            |              |              |
| 2.1.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                             |          |                |            |            |              |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                         |          | 5              | 8          | -          |              |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                          |          | -              | -          | -          |              |              |
| 2.1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                         |          |                |            |            |              |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                          |          | -              | -          | -          |              |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                           |          | 26             | 24         | -          |              |              |

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2558  
ของหน่วยงาน กฟจ.ระนอง

6

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |              | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                              |          | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | สรุปไตรมาส 4 |              |
| 2.1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟกระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                         |          | 1<br>-         | 3<br>-     | -<br>-     |              |              |
| 2.1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) |          | 9<br>-         | 8<br>-     | -<br>-     |              |              |

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2558

ของหน่วยงาน กฟผ.ระนอง

7

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟผ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                 |          | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | สรุปไตรมาส 4 |              |
| 2.1.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |            |            |              |              |
| 2.1.4.1 ผู้ใช้รายเล็ก                                                                                           |          |                |            |            |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                      |          |                |            |            |              |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | 1,044          | 756        | -          |              |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | -              | -          | -          |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                   |          |                |            |            |              |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | -              | -          | -          |              |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | -              | -          | -          |              |              |
| 2.1.4.2 ผู้ใช้รายใหญ่                                                                                           |          |                |            |            |              |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | -              | -          | -          |              |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | -              | -          | -          |              |              |

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2558

ของหน่วยงาน กฟผ.ระนอง

8

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟผ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |              | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|--------------|--------------|
|                                                                                                          |          | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | สรุปไตรมาส 4 |              |
| 2.2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน   |          |                |            |            |              |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                     |          | 160            | 165        | -          |              |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                  |          | 15             | 13         | -          |              |              |
| 2.2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) |          |                |            |            |              |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน                                                     |          | 3              | 2          | -          |              |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน                                                       |          | -              | -          | -          |              |              |

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

## รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2558

ของหน่วยงาน กฟจ.ระนอง

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

## ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟจ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|--------------|--------------|
|                                                                   |          | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | สรุปไตรมาส 4 |              |
| 2.2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                 |          |                |            |            |              |              |
| 2.2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25 |          |                |            |            |              |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)                    |          | 22,580         | 22,626     | 22,626     |              |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                          |          |                |            |            |              |              |
| 2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย             |          |                |            |            |              |              |
| - อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                          |          | 32,838         | 32,914     | 32,914     |              |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                           |          | 32,838         | 32,914     | 32,914     |              |              |
| 2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90    |          |                |            |            |              |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                 |          | 55,418         | 55,511     | 55,511     |              |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                            |          |                |            |            |              |              |

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2558

ของหน่วยงาน กฟจ.ระนอง

ของหน่วยงาน กฟจ.ระนอง

10

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |              | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                    |          | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | สรุปไตรมาส 4 |              |
| 2.2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) |          | 3<br>-         | 5<br>-     | 1<br>-     |              |              |

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย