



## โทรสาร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

เลขที่ ต.ด วบป (บค) ๐๕/๒๕๖๐  
ชื่อผู้รับ นายนราชัย จั่วแจ่มใส  
ชื่อผู้ส่ง นายสุนันท์ จิตต์ปลื้ม  
จำนวนเอกสารแนบ ๑๑ แผ่น

วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๐  
ตำแหน่ง อก.บล.(ต.๑)  
ตำแหน่ง ผชน.๙ รักษาการแทน ผจก.ปป.

กฟอ.ปราณบุรี ขอนำส่งผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ตามแผนปฏิบัติ  
“ด้านการตลาด” ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๕๙ ตามเอกสารแนบ จำนวน ๑๑ แผ่น

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษากิจการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |               | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|---------------|--------------|
|                                                                                                                                                         |          | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | สรุปไตรมาส... |              |
| 2.1.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                       |          |                |            |            |               |              |
| 2.1.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |            |            |               |              |
| การแจ้งตัดไฟ                                                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100.00%       |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                         | 0        | 0              | 0          | 0          | 0             |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                           | 0        | 0              | 0          | 0          | 0             |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                              | 0        | 0              | 0          | 0          | 0             |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                     | 0        | 0              | 0          | 0          | 0             |              |

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2559  
ของหน่วยงานฟอ.ปราณบุรี

สำหรับกาไฟฟ้าหน่วยงานราชการ

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ( Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |               | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|---------------|--------------|
|                                                                                                                                               |          | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | สรุปไตรมาส... |              |
| 2.1.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                       |          | 0              | 0          | 0          | 0             |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                        |          | 0              | 0          | 0          | 0             |              |

หมายเหตุ หากมีการติดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

**รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2559**  
**ของหน่วยงานกฟอ.ปราณบุรี**

**ด้านการตลาด**

**แผนงานหลัก** พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

**แผนงานย่อย** 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ( Guaranteed Standards of Performance)

**เป้าหมายในการดำเนินงาน** ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |               | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|---------------|--------------|
|                                                                                                                                               |          | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | สรุปไตรมาส... |              |
| 2.1.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |            |            |               |              |
| 2.1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                         |          |                |            |            |               |              |
| 2.1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                          |          |                |            |            |               |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                    | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        | 58       | 62             | 56         | 176        |               |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         | 0        | 0              | -          | 0          |               |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        | 30       | 30             | 40         | 100        |               |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         | 0        | 0              | 0          | 0          |               |              |

หมายเหตุ หากมีการติดค่าปรับให้ใช้ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

**รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2559**  
**ของหน่วยงานกฟอ.ปรางค์บุรี**

สำหรับกรไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

**ด้านการตลาด**

**แผนงานหลัก** พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

**แผนงานย่อย** 2. แผนงานรักษากฎการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

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... |              |
| 2.1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส              |          |                |            |            |               |              |
| - เขตเมือง                                                               | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                   |          | 2              | 2          | 2          | 6             |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              | 0          | 0          | 0             |              |
| - นอกเขตเมือง                                                            | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                   |          | 2              | 1          | 4          | 7             |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              | 0          | 0          | 0             |              |
| 2.1.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                        |          |                |            |            |               |              |
| 2.1.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน 250 เควีเอ | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                  |          | 0              | 0          | 0          | 0             |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                   |          | 0              | 0          | 0          | 0             |              |

หมายเหตุ หากมีการติดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

**รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2559**  
**ของหน่วยงานกฟอ.ปราจีนบุรี**

สำหรับกรไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

**ด้านการตลาด**

**แผนงานหลัก** พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

**แผนงานย่อย** 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ( Guaranteed Standards of Performance )

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

| งาน/โครงการ                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |               | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|---------------|--------------|
|                                                                                                  |          | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | สรุปไตรมาส... |              |
| 2.1.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%          |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                          |          | 0              | 0          | 0          | 0             |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                           |          | 0              | 0          | 0          | 0             |              |
| 2.1.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                           |          |                |            |            |               |              |
| 2.1.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                              | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%          |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                          |          | 11             | 19         | 6          | 36            |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                           |          | 0              | 0          | 0          | 0             |              |
| 2.1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                          | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                           |          | 43             | 47         | 28         | 118           |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                            |          | 0              | 0          | 0          | 0             |              |

**หมายเหตุ** หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2559  
ของหน่วยงาน ก.พ.อ. ปราณบุรี

สำหรับภาพที่หน่วยงานรายงานผล

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน การ ก.พ.อ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |               | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|---------------|--------------|
|                                                                          |          | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | สรุปไตรมาส... |              |
| 2.1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                   | 0        | 0              | 0          | 0          | 0             |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                    | 0        | 0              | 0          | 0          | 0             |              |
| 2.1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าไฟฟ้า                          | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%          |              |
| เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                            |          |                |            |            |               |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                     | 0        | 0              | 0          | 0          | 0             |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                      | 0        | 0              | 0          | 0          | 0             |              |

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

**ด้านการตลาด**

**แผนงานหลัก** พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

**แผนงานย่อย** 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ( Guaranteed Standards of Performance)

**เป้าหมายในการดำเนินงาน** ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |               | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|---------------|--------------|
|                                                                                                                        |          | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | สรุปไตรมาส... |              |
| 2.1.4 ระยะเวลาย้ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |            |            |               |              |
| 2.1.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |            |            |               |              |
| - เขตเมือง                                                                                                             | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                 | 185      | 292            | 63         | 540        |               |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                  | 0        | 0              | 0          | 0          |               |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                          | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                 | 68       | 72             | 7          | 147        |               |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                  | 0        | 0              | 0          | 0          |               |              |
| 2.1.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                 | 0        | 0              | 0          | 0          |               |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                  | 0        | 0              | 0          | 0          |               |              |

หมายเหตุ หากมีการติดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

**รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2559**  
**ของหน่วยงานกฟอ.ปรางบุรี**

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานผล

**ด้านการตลาด**

**แผนงานหลัก** พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

**แผนงานย่อย** 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ( Guaranteed Standards of Performance)

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

| งาน/โครงการ                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |               | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|---------------|--------------|
|                                                                                      |          | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | สรุปไตรมาส... |              |
| 2.1.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0              | 0          | 0          | 0             |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                               |          | 0              | 0          | 0          | 0             |              |

**หมายเหตุ** หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                  | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |               | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|---------------|--------------|
|                                                                                                              |                 | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | สรุปไตรมาส... |              |
| 2.2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน      | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%       | 100%       | 100%          |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                      | 60              | 89             | 53         | 202        |               |              |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                         | 0               | 0              | 0          | 0          |               |              |
| 2.2.2 สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 80% | 100%           | 100%       | 100%       | 100%          |              |
| - สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)                                           | 0               | 0              | 0          | 0          |               |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)                                                   | 0               | 0              | 0          | 0          |               |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2559 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงานกฟอ.ปรางค์บุรี

สำหรับกรไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

## ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |               | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|---------------|--------------|
|                                                                      |                 | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | สรุปไตรมาส... |              |
| 2.2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง                                    |                 |                |            |            |               |              |
| 2.2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน<br>ไม่เกินร้อยละ 25 | ไม่เกิน 25%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)                       |                 | 0              | 0          | 0          | 0             |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                             |                 | 0              | 0          | 0          | 0             |              |
| 2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย               | 100%            | 100%           | 100%       | 100%       | 100%          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                          |                 | 47,755         | 47,880     | 48,032     | 48,032        |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                              |                 | 47,755         | 47,880     | 48,032     | 48,032        |              |
| 2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน                           | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%       | 100%       | 100%          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                                 |                 |                |            |            |               |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                    |                 | 47,755         | 47,880     | 48,032     | 48,032        |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                               |                 | 47,755         | 47,880     | 48,032     | 48,032        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2559 (ส่วนภูมิภาค)  
ของหน่วยงานกฟอ.ปราชญ์บุรี

สำหรับการไฟฟ้าพื้นที่งานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |               | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|---------------|--------------|
|                                                                                                     |                 | เดือน ต.ค.     | เดือน พ.ย. | เดือน ธ.ค. | สรุปไตรมาส... |              |
| 2.2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%       | 100%       | 100%          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                        |                 | 0              | 0          | 0          | 0             |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                           |                 | 0              | 0          | 0          | 0             |              |