



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

## โทรสาร

เลขที่ ต.๑ วบป.(บค.) ๑๒๒๔/๒๕๖๐  
ชื่อผู้รับ นายนราชัย จั่วแจ่มใส  
ชื่อผู้ส่ง นายฉัตรไชย แก้วกิ้ง  
จำนวนเอกสารแนบ ๑๑ แผ่น

วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๐  
ตำแหน่ง อก.บล.(ต.๑)  
ตำแหน่ง ผจก.กฟอ.ปป.

กฟอ.ปราณบุรี ขอนำส่งผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ตามแผนปฏิบัติ  
“ด้านการตลาด” ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๐ ตามเอกสารแนบ จำนวน ๑๑ แผ่น

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 ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | สรุปไตรมาส... |              |
| 2.1.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                       |          |                |            |            |               |              |
| 2.1.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |            |            |               |              |
| การแจ้งตัดไฟ                                                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100%       | -          | 100%          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                |          |                |            |            |               |              |
| - ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                               | 0        | 0              | -          | 0          |               |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                           | 0        | 0              | -          | 0          |               |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%       | -          | 100%          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                              | 0        | 0              | -          | 0          |               |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                        | 0        | 0              | -          | 0          |               |              |

หมายเหตุ หากมีการติดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ของหน่วยงานฟอ.ปราชญ์บุรี

สำนักงานไฟฟ้าหน้างานรายงาน

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรณรงค์การให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |               | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|---------------|--------------|
|                                                                                                                                               |          | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | สรุปไตรมาส... |              |
| 2.1.1.2 การแก้ไขปัญห ไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100%       | -          | 100%          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                       |          | 0              | 0          | -          | 0             |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                        |          | 0              | 0          | -          | 0             |              |

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย



ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรณรงค์การให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |               | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|---------------|--------------|
|                                                                                                                                                |          | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | สรุปไตรมาส... |              |
| 2.1.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |            |            |               |              |
| 2.1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                          |          |                |            |            |               |              |
| 2.1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอมิขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                           |          |                |            |            |               |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                     | 100%     | 100%           | 100%       | -          | 100%          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | 49             | 26         | -          | 75            |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 0              | 0          | -          | 0             |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                  | 100%     | 100%           | 100%       | -          | 100%          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | 16             | 55         | -          | 71            |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 0              | 0          | -          | 0             |              |

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ผู้ใช้ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย



ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ( Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |               | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|---------------|--------------|
|                                                                          |          | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | สรุปไตรมาส... |              |
| 2.1.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                |          |                |            |            |               |              |
| - เขตเมือง                                                               | 100%     | 100%           | 100%       | -          | 100%          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                   | 0        | 0              | -          | 0          |               |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                    | 0        | 0              | -          | 0          |               |              |
| - นอกเขตเมือง                                                            | 100%     | 100%           | 100%       | -          | 100%          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                   | 4        | 4              | -          | 8          |               |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                    | 0        | 0              | -          | 0          |               |              |
| 2.1.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                        |          |                |            |            |               |              |
| 2.1.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน 250 เควีเอ | 100%     | 100%           | 100%       | -          | 100%          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                  | 0        | 0              | -          | 0          |               |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                   | 0        | 0              | -          | 0          |               |              |

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ด้านการตลาด  
แผนงานหลัก พัฒนาระบบการผู้ไฟฟ้า  
แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการผู้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ไฟฟ้า ( Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |               | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|---------------|--------------|
|                                                                                                                                                     |          | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | สรุปไตรมาส... |              |
| 2.1.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%       | -          | 100%          |              |
| 2.1.3 ระยะเวลาดำเนินการของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                                            |          | 0              | 0          | -          | 0             |              |
| 2.1.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                    | 100%     | 100%           | 100%       | -          | 100%          |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          | 3              | 11         | -          | 14            |              |
| 2.1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                                             | 100%     | 0              | 0          | -          | 0             |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                     |          | 8              | 12         | -          | 20            |              |
|                                                                                                                                                     |          | 0              | 0          | -          | 0             |              |

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ผู้ใช้ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ของหน่วยงานฟอ.ปรางบุรี

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานราชการ

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 ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | สรุปไตรมาส... |              |
| 2.1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 100%       | -          | 100%          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                      | 0        | 0              | -          | 0          |               |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                       | 0        | 0              | -          | 0          |               |              |
| 2.1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100%       | -          | 100%          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                        | 0        | 0              | -          | 0          |               |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                         | 0        | 0              | -          | 0          |               |              |

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับ ให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย



ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ( Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |               | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|---------------|--------------|
|                                                                                                                               |          | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | สรุปไตรมาส... |              |
| 2.1.4 ระยะเวลาดำเนินการพัฒนาระบบการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อบังคับ) |          |                |            |            |               |              |
| 2.1.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก                                                                                                    |          |                |            |            |               |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                    | 100%     | 100%           | 100%       | -          | 100%          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          | 220            | 434        | -          | 654           |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                         | 0        | 0              | 0          | -          | 0             |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100%       | -          | 100%          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          | 58             | 37         | -          | 95            |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                         | 0        | 0              | 0          | -          | 0             |              |
| 2.1.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่                                                                                                    | 100%     | 100%           | 100%       | -          | 100%          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          | 0              | 0          | -          | 0             |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                         | 0        | 0              | 0          | -          | 0             |              |

หมายเหตุ หากมีการติดค่าปรับให้ผู้ใช้ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ของหน่วยงานฟอ.ปราณบุรี

สำหรับกรไฟฟ้าหน่วยงานรายงาน

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ( Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |               | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|---------------|--------------|
|                                                                                       |          | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | สรุปไตรมาส... |              |
| 2.1.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 100%     | 100%           | 100%       | -          | 100%          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                               |          | 0              | 0          | -          | 0             |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                |          | 0              | 0          | -          | 0             |              |

ของหน่วยงานกพอ.ปราชญ์บุรี

คำให้การไฟฟ้าหน่วยงานราชการเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กพอ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |               | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|---------------|--------------|
|                                                                                                         |                 | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | สรุปไตรมาส... |              |
| 2.2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%       | -          | 100%          |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                    | 55              | 98             | -          | 153        |               |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                       | 0               | 0              | -          | 0          |               |              |
| 2.2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 80% | 100%           | 100%       | -          | 100%          |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)                                           | 0               | 0              | -          | 0          |               |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)                                              | 0               | 0              | -          | 0          |               |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงานกพอ.ปราชญ์บุรี

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |               | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|---------------|--------------|
|                                                                      |                 | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | สรุปไตรมาส... |              |
| 2.2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง                                       |                 |                |            |            |               |              |
| 2.2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน<br>ไม่เกินร้อยละ 25 | ไม่เกิน 25%     | 100%           | 100%       | -          | 100%          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)                       |                 | 0              | 0          | -          | 0             |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                             |                 | 0              | 0          | -          | 0             |              |
| 2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย               | 100%            | 100%           | 100%       | -          | 100%          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                          |                 | 48,871         | 49,018     | -          | 49,018        |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                              |                 | 48,871         | 49,018     | -          | 49,018        |              |
| 2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90   | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%       | -          | 100%          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                    |                 | 48,871         | 49,018     | -          | 49,018        |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                               |                 | 48,871         | 49,018     | -          | 49,018        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงานกฟอ.ปราชญ์บุรี

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |               | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|---------------|--------------|
|                                                                                             |                 | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | สรุปไตรมาส... |              |
| 2.2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%       | -          | 100%          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                              |                 |                |            |            |               |              |
| ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                  |                 |                |            |            |               |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                    |                 |                |            |            |               |              |
| เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                               |                 |                |            |            |               |              |
|                                                                                             |                 | 0              | 0          | -          | 0             |              |
|                                                                                             |                 | 0              | 0          | -          | 0             |              |