

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |              | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส ๑ |              |
| <b>๒.๑.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br>๒.๑.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน<br>(Planned Outage)สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดหม้อแปลงขนาด<br>รวมกันตั้งแต่ตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |              |              |

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |              | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                       |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๑.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%<br>-<br>- | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |              |              |

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๑.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |              |              |
| ๒.๑.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)                                                                                                          |          |                |      |       |              |              |
| ๒.๑.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                           |          |                |      |       |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                     | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |              |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | ๑๓             |      |       |              |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | -              |      |       |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |              |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | ๗๘             |      |       |              |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | -              |      |       |              |              |

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                             |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๑.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส<br><br>- เขตเมือง<br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br><br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |              |              |
| ๒.๑.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓เควี)                                                                                                                                                                            |          |                |      |       |              |              |
| ๒.๑.๒.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน<br>๒๕๐ เควีเอ<br>ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                                             | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |              |              |
|                                                                                                                                                                                                             |          | ๑              |      |       |              |              |
|                                                                                                                                                                                                             |          | -              |      |       |              |              |

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |              | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                        |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๑.๒.๒.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |              |              |
| ๒.๑.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                                                 |          |                |      |       |              |              |
| ๒.๑.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)                               | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |              |              |
| ๒.๑.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                             | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |              |              |

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                        |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๑.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า<br>และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |              |              |
| ๒.๑.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วย<br>ไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |              |              |

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |              | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--------------|--------------|
|                                                                                                                    |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๑.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่<br>ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |              |              |
| ๒.๑.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                            |          |                |      |       |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |              |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                             |          | ๑,๒๓๕          |      |       |              |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                              |          |                |      |       |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |              |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                             |          | -              |      |       |              |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | -              |      |       |              |              |
| ๒.๑.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |              |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                             |          | -              |      |       |              |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | -              |      |       |              |              |

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ( Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |              | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                        |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๑.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br><br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br><br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๘๕%      | -              |      |       |              |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๒ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป ( Overall Standards )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย           | ผลการดำเนินงาน |      |       |              | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------|------|-------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                   |                    | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากไฟฟ้าขัดข้อง<br>นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                              | ไม่น้อย<br>กว่า๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |              |              |
| ๒.๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๘๐<br>ภายใน ๖ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๖ เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๖ เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อย<br>กว่า๘๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |              |              |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๒ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป ( Overall Standards )

| งาน/โครงการ                                                          | เป้าหมาย           | ผลการดำเนินงาน |      |       |              | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------|------|-------|--------------|--------------|
|                                                                      |                    | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส ๑ |              |
| <b>๒.๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                             |                    |                |      |       |              |              |
| ๒.๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก ๒ เดือนไม่เกิน ร้อยละ๒๕     | ไม่เกิน<br>กว่า๒๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |              |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก ๒ เดือน (ราย)                       |                    | -              |      |       |              |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                             |                    | -              |      |       |              |              |
| ๒.๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย               | ๑๐๐%               | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |              |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                          |                    | -              |      |       |              |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                            |                    | -              |      |       |              |              |
| <b>๒.๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ๙๐</b> | ไม่น้อย<br>กว่า๙๐% |                |      |       |              |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                    |                    |                |      |       |              |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                               |                    | ๓๗,๔๗๖         |      |       |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๒ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป ( Overall Standards )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย       | ผลการดำเนินงาน |      |       |              | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|------|-------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                           |                | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ๙๕<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                           |                | ๓              |      |       |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                           |                | -              |      |       |              |              |