

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.บ้านโป่ง      โทรศัพท์ ๑๔๖๓๕

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | เม.ย. ๒๕๖๐     | พ.ค. ๒๕๖๐ | มิ.ย. ๒๕๖๐ | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |           |            |          |              |
| ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |           |            |          |              |
| การแจ้งตัดไฟ                                                                                                                                                  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%       | ๑๐๐%     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                              |          | ๒              | ๔         | ๒          | ๘        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                 |          | .....          | .....     | .....      | .....    |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%       | ๑๐๐%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | ๒              | ๔         | ๒          | ๘        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | -              | -         | -          | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.บ้านโป่ง โทรศัพท ๑๔๖๓๕

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | เม.ย. ๒๕๖๐     | พ.ค. ๒๕๖๐ | มิ.ย. ๒๕๖๐ | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%       | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ๔              | ๗         | ๒๘         | ๓๙       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | -              | -         | -          | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.บ้านโป่ง โทรศัพท ๑๔๖๓๕

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | เม.ย. ๒๕๖๐     | พ.ค. ๒๕๖๐ | มิ.ย. ๒๕๖๐ | ไตรมาส ๒ |              |
| <b>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ายายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)<br>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส<br><b>- เขตเมือง</b><br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br><b>- นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) |          |                |           |            |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%       | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | ๑๐             | ๓๔        | ๑๔         | ๕๘       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | .....          | .....     | .....      | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%       | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | ๑๓๗            | ๑๒๓       | ๑๓๔        | ๓๙๔      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | .....          | .....     | .....      | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.บ้านโป่ง โทรศัทพ์ ๑๔๖๓๕

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

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|------------|----------|--------------|
|                                                                        |          | เม.ย. ๒๕๖๐     | พ.ค. ๒๕๖๐ | มิ.ย. ๒๕๖๐ | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |           |            |          |              |
| - เขตเมือง                                                             | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%       | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                 |          | ๐              | ๐         | ๐          | ๐        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                  |          | .....          | .....     | .....      | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%       | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                 |          | ๓              | ๒         | ๒          | ๗        |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                  |          | .....          | .....     | .....      | .....    |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                        |          |                |           |            |          |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%       | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                |          | ๒              | ๒         | ๐          | ๔        |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                 |          | .....          | .....     | .....      | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.บ้านโป่ง โทรศัพท์ ๑๔๖๓๕

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | เม.ย. ๒๕๖๐     | พ.ค. ๒๕๖๐ | มิ.ย. ๒๕๖๐ | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%       | ๑๐๐%     |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |           |            |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%       | ๑๐๐%     |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%       | ๑๐๐%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.บ้านโป่ง โทรศัพท์ ๑๔๖๓๕

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|------------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | เม.ย. ๒๕๖๐     | พ.ค. ๒๕๖๐ | มิ.ย. ๒๕๖๐ | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%       | ๑๐๐%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                    |          | ๐              | ๒         | ๒          | ๔        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                     |          | .....          | .....     | .....      | .....    |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%       | ๑๐๐%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                      |          | ๑๐             | ๒         | ๗          | ๑๙       |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                       |          | .....          | .....     | .....      | .....    |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)                        | ๙๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%       | ๑๐๐%     |              |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                                              |          | ๐              | ๐         | ๐          | ๐        |              |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                               |          | .....          | .....     | .....      | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.บ้านโป่ง โทรศัพท์ ๑๔๖๓๕

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                           |          | เม.ย. ๒๕๖๐     | พ.ค. ๒๕๖๐ | มิ.ย. ๒๕๖๐ | ไตรมาส ๒ |              |
| <b>๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ</b><br><b>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b> |          |                |           |            |          |              |
| <b>๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</b>                                                                                                              |          |                |           |            |          |              |
| <b>- เขตเมือง</b>                                                                                                                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%       | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | ๔,๖๕๑          | ๕,๒๐๒     | ๓,๓๒๕      | ๑๓,๑๗๘   |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | .....          | .....     | .....      | .....    |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b>                                                                                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%       | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | ๒,๒๙๒          | ๒,๑๑๖     | ๗/๓๗       | ๕,๑๔๕    |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | .....          | .....     | .....      | .....    |              |
| <b>๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b>                                                                                                              | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%       | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | -              | -         | -          | -        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | .....          | .....     | .....      | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.บ้านโป่ง โทรศัพท์ ๑๔๖๓๕

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

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|------------|----------|--------------|
|                                                |          | เม.ย. ๒๕๖๐     | พ.ค. ๒๕๖๐ | มิ.ย. ๒๕๖๐ | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | ๘๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%       | ๑๐๐%     |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |           |            |          |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                        |          | -              | -         | -          | -        |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                         |          | .....          | .....     | .....      | .....    |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.บ้านโป่ง      โทร. ๑๔๖๓๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |           |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-----------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | เม.ย. ๒๕๖๐     | พ.ค. ๒๕๖๐ | มิ.ย. ๒๕๖๐ | ไตรมาส ๒ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                          | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%       | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ๑๐๓            | ๑๒๕       | ๐          | ๒๒๘      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | -              | -         | -          | -        |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%       | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ๐              | ๐         | ๐          | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | -              | -         | -          | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.บ้านโป่ง      โทร. ๑๔๖๓๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |           |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-----------|------------|----------|--------------|
|                                                      |                 | เม.ย. ๒๕๖๐     | พ.ค. ๒๕๖๐ | มิ.ย. ๒๕๖๐ | ไตรมาส ๒ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |           |            |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%       | ๑๐๐%     |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |           |            |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ๗,๓๗๕          | ๗,๓๘๒     | ๗,๔๔๖      | ๒๒,๒๐๓   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | ๗,๓๗๕          | ๗,๓๘๒     | ๗,๔๔๖      | ๒๒,๒๐๓   |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%       | ๑๐๐%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ๕๑,๗๐๕         | ๕๑,๘๔๖    | ๕๑,๓๑๗     | ๑๕๔,๘๖๘  |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | ๕๑,๗๐๕         | ๕๑,๘๔๖    | ๕๑,๓๑๗     | ๑๕๔,๘๖๘  |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%       | ๑๐๐%     |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                 |                 |                |           |            |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | ๕๙,๐๘๐         | ๕๙,๒๒๘    | ๕๘,๗๖๓     | ๑๗๗,๐๗๑  |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | ๕๙,๐๘๐         | ๕๙,๒๒๘    | ๕๘,๗๖๓     | ๑๗๗,๐๗๑  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟอ.บ้านโป่ง      โทร. ๑๔๖๓๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |                 |                 |                 | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                            |                 | เม.ย. ๒๕๖๐     | พ.ค. ๒๕๖๐       | มิ.ย. ๒๕๖๐      | ไตรมาส ๒        |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ ๑๐๐<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%            | ๑๐๐%            | ๑๐๐%            |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน ๑๐ นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๐ นาที<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๑๐ นาที                             | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๐<br><br>..... | ๑๐<br><br>..... | ๒๐<br><br>..... | ๓๐<br><br>..... |              |
|                                                                                                                                                                                                                                            |                 | ๐<br><br>-     | ๐<br><br>-      | ๐<br><br>-      | ๐<br><br>-      |              |