



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.บ้านโป่ง

ถึง กบล. (ก๓)

เลขที่ ก.๓ บปง.(บค) ๓๕๓๖๐/๒๕๖๓ วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน อก.บล. (ก.๓)

ตามที่ กบล. (ก.๓) ได้กำหนดให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในสังกัดรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ทุกสิ้นเดือน นั้น

กฟอ.บ้านโป่ง ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. จำนวน ๑๑ แผ่น ( โดยจัดส่งข้อมูลไว้ที่ <https://qr.go.page.link/UXuAd> )

จึงเรียนมาเพื่อโปรดแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายวัฒนา มหารมย์)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน

ผจก. กฟอ.บ้านโป่ง

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ ๑๔๖๓๕

โทรสาร ๑๔๖๓๘

ส่งทางสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์แล้ว

๐๖ ส.ค. ๒๕๖๓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.บ้านโป่ง โทร. ๑๔๖๓๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |           |           |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-----------|-----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                 | ก.ค. ๒๕๖๓      | ส.ค. ๒๕๖๓ | ก.ย. ๒๕๖๓ | ไตรมาส ๓ |              |
| <b>๒.๑</b> สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)</li> </ul>                                                            | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%      | ๑๐๐%     |              |
| <b>๒.๒</b> สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%      | ๑๐๐%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.บ้านโป่ง โทร. ๑๔๖๓๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |           |           |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-----------|-----------|----------|--------------|
|                                                                  |                 | ก.ค. ๒๕๖๓      | ส.ค. ๒๕๖๓ | ก.ย. ๒๕๖๓ | ไตรมาส ๓ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                  |                 |                |           |           |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%      | ๑๐๐%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | ๗,๙๕๒          |           |           | ๗,๙๕๒    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                         |                 | ๗,๙๕๒          |           |           | ๗,๙๕๒    |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%      | ๑๐๐%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | ๕๔,๖๒๑         |           |           | ๕๔,๖๒๑   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | ๕๔,๖๒๑         |           |           | ๕๔,๖๒๑   |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%      | ๑๐๐%     |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | ๖๒,๕๗๓         | -         | -         | ๖๒,๕๗๓   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | ๖๒,๕๗๓         | -         | -         | ๖๒,๕๗๓   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟอ.บ้านโป่ง โทร. ๑๔๖๓๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |           |           |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-----------|-----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | ก.ค. ๒๕๖๓      | ส.ค. ๒๕๖๓ | ก.ย. ๒๕๖๓ | ไตรมาส ๓ |              |
| <b>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%      | ๑๐๐%     |              |
| <b>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที                           | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๐              | ๐         | ๐         | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | .....          | .....     | .....     | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | ๐              | ๐         | ๐         | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | -              | -         | -         | -        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟอ.บ้านโป่ง โทรศัพท์ ๑๔๖๓๕

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |           |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|-----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                          |          | ก.ค. ๒๕๖๓      | ส.ค. ๒๕๖๓ | ก.ย. ๒๕๖๓ | ไตรมาส ๓ |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                                   |          |                |           |           |          |              |
| ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |           |           |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%      | ๑๐๐%     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                                 |          | ๓              | ๐         | ๐         | ๓        |              |
| ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                                                  |          |                |           |           |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                            |          | .....          | .....     | .....     | .....    |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                                     | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%      | ๑๐๐%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                               |          | ๓              | ๐         | ๐         | ๓        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                  |          | -              | -         | -         | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.บ้านโป่ง โทรศัพท์ ๑๔๖๓๕

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |           |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|-----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ก.ค. ๒๕๖๓      | ส.ค. ๒๕๖๓ | ก.ย. ๒๕๖๓ | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%      | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ๓              | ๐         | ๐         | ๓        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | -              | -         | -         | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.บ้านโป่ง โทรศัทพ์ ๑๔๖๓๕

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |           |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|-----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | ก.ค. ๒๕๖๓      | ส.ค. ๒๕๖๓ | ก.ย. ๒๕๖๓ | ไตรมาส ๓ |              |
| <p>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</p> <p>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</p> |          |                |           |           |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%      | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | ๑๕๗            | ๐         | ๐         | ๑๕๗      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | .....          | .....     | .....     | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%      | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | ๗๕             | ๐         | ๐         | ๗๕       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | .....          | .....     | .....     | .....    |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.บ้านโป่ง โทรศัพท ๑๔๖๓๕

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

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |           |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|-----------|----------|--------------|
|                                                                        |          | ก.ค. ๒๕๖๓      | ส.ค. ๒๕๖๓ | ก.ย. ๒๕๖๓ | ไตรมาส ๓ |              |
| 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)                                                 |          | ๒              | ๐         | ๐         | ๒        |              |
| 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)                                                |          | ๑              | ๐         | ๐         | ๑        |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                 |          | .....          | .....     | .....     | .....    |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.บ้านโป่ง โทรศัพท์ ๑๔๖๓๕

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |           |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|-----------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ก.ค. ๒๕๖๓      | ส.ค. ๒๕๖๓ | ก.ย. ๒๕๖๓ | ไตรมาส ๓ |              |
| 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 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                   | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%      | ๑๐๐%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.บ้านโป่ง โทรศัทพ์ ๑๔๖๓๕

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

| งาน/โครงการงาน                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |           |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|-----------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ก.ค. ๒๕๖๓      | ส.ค. ๒๕๖๓ | ก.ย. ๒๕๖๓ | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%      | ๑๐๐%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                    |          | ๐              | ๐         | ๐         | ๐        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                     |          | .....          | .....     | .....     | .....    |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%      | ๑๐๐%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | ๕              | ๐         | ๐         | ๕        |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                    |          |                |           |           |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | .....          | .....     | .....     | .....    |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                     |          |                |           |           |          |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | ๙๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%      | ๑๐๐%     |              |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                                              |          | ๐              | ๐         | ๐         | ๐        |              |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                               |          | .....          | .....     | .....     | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.บ้านโป่ง โทรศัพท์ ๑๔๖๓๕

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |           |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|-----------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ก.ค. ๒๕๖๓      | ส.ค. ๒๕๖๓ | ก.ย. ๒๕๖๓ | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |           |           |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |           |           |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%      | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -         | -         | -        |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....     | .....     | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%      | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -         | -         | -        |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....     | .....     | .....    |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 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 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|-----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                          |          | ก.ค. ๒๕๖๓      | ส.ค. ๒๕๖๓ | ก.ย. ๒๕๖๓ | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๘๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐%      | ๑๐๐%      | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                          |          | -              | -         | -         | -        |              |
|                                                                                                                                          |          | .....          | .....     | .....     | .....    |              |