



## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.บ่อพลอย

ถึง กบส.กฟก.๓

เลขที่ ก.๓ บพล.(บพ.) ๖๖๖ ๒๕๖๑

วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติ (ด้านการตลาด) ประจำปีพฤษภาคม ๒๕๖๑

เรียน อก.บส.ก.๓

กฟอ.บ่อพลอย ขอส่งรายงานการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ (ด้านการตลาด) งานที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปีพฤษภาคม ๒๕๖๑ พร้อมนี้ได้แนบรายละเอียดมาด้วยแล้ว จำนวน ๑๑ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และ แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ต่อไป

( นายสานิตย์ เจริญศิริ )

ผจก.กฟอ.บ่อพลอย

๒.๖๒.๒๕๖๑

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ ๑๕๓๓๕

ส่ง ผบธ.กบส.กฟก.๓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. บ่อพลอย ไทร ๑๕๓๓๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| <p>๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <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%     |              |
| <p>๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. บ่อพลอย โทร ๑๕๓๓๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|------|----------|--------------|
|                                                                  |                 | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                  |                 |                |       |      |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | ๑๑๙๖๗          | ๑๒๐๐๒ | ๐    | ๐        |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                         |                 | ๑๑๙๖๗          | ๑๒๐๐๒ | ๐    | ๐        |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | ๓๖๓๒๗          | ๓๖๓๗๔ | ๐    | ๐        |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | ๓๖๓๒๗          | ๓๖๓๗๔ | ๐    | ๐        |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | ๔๘๒๙๔          | ๔๘๓๗๖ | ๐    | ๐        |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | ๔๘๒๙๔          | ๔๘๓๗๖ | ๐    | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. บ่อพลอย โทร ๑๕๓๓๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| <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% |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ. บ่อพลอย ไทร ๑๕๓๓๕

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย                                                                                                                                                                    | ผลการดำเนินงาน                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                       | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                             | ต.ค.                                                                                                                                                                                                                                                   | พ.ย.                                                                                                                                                                                                                                                   | ธ.ค.                                                                                                                                                                                                                                                  | ไตรมาส ๑                                                                                                                                                                                                                                              |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br>๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาดังกล่าว ที่แจ้งไว้ (ราย) | <div style="text-align:center;">๑๐๐%</div> <div style="text-align:center;">๑๐๐%</div> <div style="text-align:center;">๑๐๐%</div> <div style="text-align:center;">๑๐๐%</div> | <div style="text-align:center;">๑๐๐%</div> <div style="text-align:center;">๑๒</div> <div style="text-align:center;">๐</div> <div style="text-align:center;">๑๐๐%</div> <div style="text-align:center;">๐</div> <div style="text-align:center;">๐</div> | <div style="text-align:center;">๑๐๐%</div> <div style="text-align:center;">๑๑</div> <div style="text-align:center;">๐</div> <div style="text-align:center;">๑๐๐%</div> <div style="text-align:center;">๐</div> <div style="text-align:center;">๐</div> | <div style="text-align:center;">๑๐๐%</div> <div style="text-align:center;">๐</div> <div style="text-align:center;">๐</div> <div style="text-align:center;">๑๐๐%</div> <div style="text-align:center;">๐</div> <div style="text-align:center;">๐</div> | <div style="text-align:center;">๑๐๐%</div> <div style="text-align:center;">๐</div> <div style="text-align:center;">๐</div> <div style="text-align:center;">๑๐๐%</div> <div style="text-align:center;">๐</div> <div style="text-align:center;">๐</div> |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. บ่อพลอย โทร ๑๕๓๓๕

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. บ่อพลอย โทร ๑๕๓๓๕

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |      |          |              |
| ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)                                                                                                                        |          |                |      |      |          |              |
| ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                                      |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | ๔              | ๓๒   | ๐    | ๐        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | ๒๙             | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. บ่อพลอย โทร ๑๕๓๓๕

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

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                        |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                             | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                 |          | ๑              | ๒    | ๐    | ๐        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                  |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                 |          | ๑              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                  |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                        |          |                |      |      |          |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                |          | ๒              | ๔    | ๐    | ๐        |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                 |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. บ่อพลอย โทร ๑๕๓๓๕

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| 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.

กฟภ. บ่อพลอย โทร ๑๕๓๓๕

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

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                        |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                         |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                      |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                       |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)                      | ๙๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                                                  |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                                   |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. บ่อพลอย โทร ๑๕๓๓๕

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๔๒๐            | ๕๐๐  | ๐    | ๐        |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๕๖๙            | ๖๙๙  | ๐    | ๐        |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. บ่อพลอย โทร ๑๕๓๓๕

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

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | ๘๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                        |          | ○              | ○    | ○    | ○        |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                         |          | ○              | ○    | ○    | ○        |              |