

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....กฟอ.บางเลน.....โทร.๐๓๔-๓๐๒-๕๖๗..

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                 | ต.ค.                   | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)<br><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 ๙๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                 | ๓๓                     | ๓๖   |      | ๖๙       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                 | ๐                      | ๐    |      | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                 | ๐                      | ๐    |      | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                 | ๐                      | ๐    |      | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....กฟอ.บางเลน.....โทร.๐๓๔-๓๐๒-๕๖๗..

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |        |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|--------|------|----------|--------------|
|                                                      |                 | ต.ค.                   | พ.ย.   | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                        |        |      |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐%   |      | ๑๐๐%     |              |
| ทุกราย                                               |                 |                        |        |      |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ๑๗,๑๒๘                 | ๑๗,๐๙๙ |      | ๓๔,๒๒๗   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | ๐                      | ๐      |      | ๐        |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | ๑๐๐%            | ๑๐๐%                   | ๑๐๐%   |      | ๑๐๐%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ๙,๐๐๑                  | ๙,๐๒๒  |      | ๑๘,๐๒๓   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | ๐                      | ๐      |      | ๐        |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐%   |      | ๑๐๐%     |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                 |                 |                        |        |      |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | ๒๖,๑๒๙                 | ๒๖,๑๒๑ |      | ๕๒,๒๕๐   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | ๐                      | ๐      |      | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....กฟอ.บางเลน.....โทร.๐๓๔-๓๐๒-๕๖๗..

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                               |                 | ต.ค.                   | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ | ๑๐๐%            | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                      |                 | ๐                      | ๐    |      | ๐        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                         |                 | ๐                      | ๐    |      | ๐        |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๑๐ นาที                                                   |                 | ๐                      | ๐    |      | ๐        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๑๐ นาที                                                      |                 | ๐                      | ๐    |      | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ. ....กฟอ.บางเลน.....โทร...๐๓๔-๓๐๒-๕๖๗.

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          | ต.ค.                   | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| .<br><br>๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | ๗                      | ๔    |      | ๑๑       |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                                                   |          | ๗                      | ๔    |      | ๑๑       |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                                      |          | ๐                      | ๐    |      | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....กฟอ.บางเลน.....โทร...๐๓๔-๓๐๒-๕๖๗.

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

|                                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ต.ค                    | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| 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%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ๐                      | ๐    |      | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ๐                      | ๐    |      | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....กฟอ.บางเลน.....โทร...๐๓๔-๓๐๒-๕๖๗.

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ต.ค                    | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| <b>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><b>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</b><br><b>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน</b><br><b>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</b><br><b>- เขตเมือง</b><br><b>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</b><br><b>- นอกเขตเมือง</b><br><b>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</b> |          |                        |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๓                      | ๑    |      | ๔        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๐                      | ๐    |      | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๖๐                     | ๗๒   |      | ๑๓๒      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๐                      | ๐    |      | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....กฟอ.บางเลน.....โทร...๐๓๔-๓๐๒-๕๖๗.

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

|                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                        |          | ต.ค                    | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                        |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                             | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                 |          | ๐                      | ๐    |      | ๐        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                  |          | ๐                      | ๐    |      | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                 |          | ๐                      | ๐    |      | ๐        |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                  |          | ๐                      | ๐    |      | ๐        |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                        |          |                        |      |      |          |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                |          | ๑                      | ๐    |      | ๑        |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                 |          | ๐                      | ๐    |      | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟพ. ....กฟอ.บางเลน.....โทร...๐๓๔-๓๐๒-๕๖๗.

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

|                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ต.ค.                   | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| 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%     |              |
| 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%     |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                   | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟพ. ....กฟอ.บางเลน.....โทร...๐๓๔-๓๐๒-๕๖๗.

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

|                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ต.ค.                   | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                                              | ๙๕%      | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....กฟอ.บางเลน.....โทร...๐๓๔-๓๐๒-๕๖๗.

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

|                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ต.ค                    | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                        |      |      |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                        |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๐                      | ๐    |      | ๐        |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐                      | ๐    |      | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๐                      | ๐    |      | ๐        |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐                      | ๐    |      | ๐        |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๐                      | ๐    |      | ๐        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐                      | ๐    |      | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. ....กฟอ.บางเลน.....โทร...๐๓๔-๓๐๒-๕๖๗.

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

|                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓ |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ต.ค                    | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | ๘๕%      | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                             |          | ๐                      | ๐    |      | ๐        |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                              |          | ๐                      | ๐    |      | ๐        |              |