

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....กฟฉ.บางเลน.....โทร.๐๓๔-๓๑๒-๕๖๗..

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๔ |      |      |          | 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. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)            | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                            |                 | ๒๓                     | ๐    | ๐    | ๒๓       |              |
|                                                                                                                                                                                                            |                 | ๐                      | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| ๒.๒ 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        |              |
|                                                                                                                                                                                                            |                 | ๐                      | ๐    | ๐    | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๔ |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                  |                 | ต.ค.                   | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                  |                 |                        |      |      |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | ๑๗,๑๒๐                 | ๐    | ๐    | ๑๗,๑๒๐   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                         |                 | ๐                      | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | ๑๐๐%            | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | ๙,๑๕๒                  | ๐    | ๐    | ๙,๑๕๒    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | ๐                      | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | ๒๖,๒๗๒                 | ๐    | ๐    | ๒๖,๒๗๒   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | ๐                      | ๐    | ๐    | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๔ |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                            |                 | ต.ค.                   | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| 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% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๔  |                        |                        |                         | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |          | ต.ค.                    | พ.ย.                   | ธ.ค.                   | ไตรมาส ๔                |              |
| ๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%<br><br>๑๒          | ๑๐๐%<br><br>๐          | ๑๐๐%<br><br>๐          | ๑๐๐%<br><br>๑๒          |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%<br><br>๑๒<br><br>๐ | ๑๐๐%<br><br>๐<br><br>๐ | ๑๐๐%<br><br>๐<br><br>๐ | ๑๐๐%<br><br>๑๒<br><br>๐ |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟพ. ....กฟอนงวเลน.....โทร...๐๓๔-๓๐๒-๕๖๗.

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

|                                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๔ |      |      |          | 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% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ๐                      | ๐    | ๐    | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ๐                      | ๐    | ๐    | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๔ |      |      |          | 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% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๔๐                     | ๐    | ๐    | ๔๐       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๐                      | ๐    | ๐    | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๒๗                     | ๐    | ๐    | ๒๗       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๐                      | ๐    | ๐    | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

|                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๔ |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ต.ค                    | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                        |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐                      | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |          | ๐                      | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐                      | 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)                                             |          | ๑                      | ๐    | ๐    | ๑        |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐                      | ๐    | ๐    | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

|                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๔ |      |      |          | 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% | 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 กฟผ.

กฟผ. ....กฟผ.นงนพ.....โทร...๐๓๔-๓๐๒-๕๖๗.

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

|                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๔ |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                        |          | ต.ค                    | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| 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)                                  |          | ๐                      | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                          |          |                        |      |      |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                         |          | ๐                      | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                 |          |                        |      |      |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                         |          | ๐                      | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                  |          |                        |      |      |          |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก                    | ๙๕%      | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| การขอใช้ไฟฟ้า)                                                         |          |                        |      |      |          |              |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                           |          | ๐                      | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                            |          | ๐                      | ๐    | ๐    | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. ....กฟอ.นง.เลน.....โทร...๐๓๔-๓๐๒-๕๖๗.

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

|                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๔ |      |      |          | 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% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๐                      | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐                      | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๐                      | ๐    | 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.

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

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

|                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๔ |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                |          | ต.ค                    | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | ๘๕%      | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                        |      |      |          |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                        |          | ๐                      | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                         |          | ๐                      | ๐    | ๐    | ๐        |              |