



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.บสน.

ถึง ผจก.กฟจ.สฎ.

เลขที่ ต.๒ กฟส.อ.บสน.(บต.)

/๒๕๖๒

วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

เรียน ผจก.กฟส.อ.บสน.

กฟส.อ.บสน. ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒ (ตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสังสิทธิ์ ชมศิริ)

ผจก.กฟส.อ.บสน.

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร (๔๒)๑๖๙๐๒,๑๖๙๐๓



1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | บริษัท เอส พี พี พาเนลอินดัสทรี จำกัด<br>(20008187224)     | 27 ธ.ค.. 2562                         | 115                                              | /                               | -             |



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟต.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำเดือน ธันวาคม 2562

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

[illegible]



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟต.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำเดือน ธันวาคม 2562

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                     |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.บณส.     | ตลาดทุ่งเตา มิเตอร์ 1 เฟส PEA 17364096 ห่างจาก Tr740 ม. 8.92319,99.40167            | 26-ธ.ค.-62                            | 223                                               | /                           |               |
| 2        | กฟส.บณส.     | ตลาดทุ่งเตา มิเตอร์ 1 เฟส PEA 16534844 ห่างจาก Tr 580 ม. 8.92445,99.40176           | 26-ธ.ค.-62                            | 225                                               | /                           |               |
| 3        | กฟส.บณส.     | ตลาดทุ่งเตา มิเตอร์ 1 เฟส PEA27389908 ห่างจาก Tr 680 ม. 8.93563,99.40163            | 26-ธ.ค.-62                            | 224                                               | /                           |               |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟต.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำเดือน ธันวาคม 2562

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|--------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|              |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1            | กฟส.บนส.     | ตลาดทุ่งเตา มิเตอร์ 3 เฟส PEA 28072347 ห่างจาก Tr 720 ม. 8.92319,99.40301             | 26,27 ธ.ค.62                          | 380                                               | /                           |               |
| 2            | กฟส.บนส.     | ตลาดทุ่งเตา มิเตอร์ 3 เฟส PEA28053010 ห่างจาก Tr 150 ม. 8.93096,99.40221              | 26,27 ธ.ค.62                          | 385                                               | /                           |               |
| 3            | กฟส.บนส.     | ตลาดทุ่งเตา มิเตอร์ 3 เฟส PEA 28052831 ห่างจาก Tr 50 ม. 8.91559,99.39869              | 26,27 ธ.ค.62                          | 388                                               | /                           |               |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟต.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำเดือน ธันวาคม 2562

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                        |          |                |      |      |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |      |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                           | 100%     | 0%             | 0%   | 0%   | 0%       |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                          | 100%     | 0%             | 0%   | 0%   | 0%       |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                | 100%     | 0%             | 0%   | 0%   | 0%       |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                       |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                        |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |



| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) |          |                |      |        |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 100%     | 54%            | 95%  | 80.00% |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | 7              | 32   | 10     |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | 6              | 2    | 4      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 100%     | 88%            | 66%  | 86%    |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | 35             | 27   | 45     |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | 5              | 18   | 3      |          |              |



| งาน/โครงการงาน                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                       |          | ค.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส   |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                            | 100%     | 0%             | 0%   | 0%   | 0%       |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                         | 100%     | 0%             | 0%   | 100% | 80%      |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              | 3    | 1    | 4        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 1              | 0    | 0    | 1        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                       |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                          | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                               |          | 1              | 0    | 2    | 3        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ | 100%     | 0%             | 0%   | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 1    | 0    | 1        |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน                 |          |                |      |      |          |              |



| งาน/โครงการงาน                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.1 การโอนซื้อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                         | 100%     | 100%           | 100% | 0%   | 100%     |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                       |          | 2              | 2    | 0    | 4        |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                        |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                         | 100%     | 100%           | 100% | 0%   | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                        |          | 2              | 2    | 0    | 4        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                         |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                     | 100%     | 0%             | 0%   | 0%   | 0%       |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                        |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                         |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 0%             | 0%   | 0%   | 0%       |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |



| งาน/โครงการ                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                               |          | ค.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                                             | 95%      | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                  |          | 9              | 9    | 1    |          |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                   |          | 0              | 0    | 0    |          |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                         |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                    | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 9              | 21   | 10   | 40       |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 19             | 29   | 28   | 76       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                         | 100%     | 0%             | 0%   | 0%   | 0%       |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |



| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | 0%             | 0%   | 0%   | 0%       |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟต.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำเดือน ธันวาคม 2562

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                 | ไม่น้อยกว่า 90% | 90%            | 90%  | 90%  | 90%      |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 0%             | 0%   | 0%   | 95%      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 87             | 90   | 95   | 91       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              | 0    | 0    | 0        |              |



| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค                      |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|----------|-----------------------------------|
|                                                      |                 | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค.  | ไตรมาส 4 |                                   |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>               |                 |                |       |       |          |                                   |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย    | ไม่น้อยกว่า 98% | 99%            | 99%   | 99%   | 99%      |                                   |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 15207          | 15257 | 15307 | 15257    | -มิเตอร์ชำรุด 20 เครื่อง          |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 15207          | 15257 | 15307 | 15257    | -ไม่พบมิเตอร์หน้างาน 25 เครื่อง   |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     | -PEA ไม่ตรงหน้างาน ..9.. เครื่อง  |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 21985          | 22185 | 22210 | 22126    | -พนักงานตรวจสอบ ...16.... เครื่อง |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 21985          | 22185 | 22210 | 22126    | -เหตุสุดวิสัย ..3... เครื่อง      |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>      | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     | -ละเมิดสิทธิ์ ...-.... เครื่อง    |
| <b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>                          |                 |                |       |       |          | รวมปัญหาอุปสรรค ....73.... ราย    |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 37142          | 37169 | 37444 | 37251    |                                   |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 37142          | 37169 | 37444 | 37251    |                                   |



| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                             |                  | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 100% | 0%             | 100% | 100% | 100%     |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                           | ไม่น้อยกว่า 90%  | 0%             | 0%   | 0%   | 0%       |              |