

|                                                                                                        |                 |                |        |         |          |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
| รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.                                                     |                 |                |        |         |          |              |
| การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภออุทัย โทร (045) 671194                                                     |                 |                |        |         |          |              |
| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป ( Overall Standards )                                                     |                 |                |        |         |          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                        |                 | ม.ค.68         | ก.พ.68 | มี.ค.68 | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า 90% | 112            | 144    | 123     | 379      |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                   |                 |                |        |         |          |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                      |                 |                |        |         |          |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)  | ไม่น้อยกว่า 95% | 0              | 0      | 1       | 2        |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                          |                 |                |        |         |          |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                             |                 |                |        |         |          |              |
|                                                                                                        |                 |                |        |         |          |              |
|                                                                                                        |                 |                |        |         |          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                        |                 | ม.ค.68         | ก.พ.68 | มี.ค.68 | ไตรมาส 1 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                        |                 |                |        |         |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ไม่เกินร้อยละ 25                                           | ไม่น้อยกว่า 98% | 68,721         | 68,791 | 68,952  | 206,464  |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                            |                 |                |        |         |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                               |                 |                |        |         |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                   | 100%            |                |        |         |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                            |                 | 7,343          | 7,347  | 7,343   | 22,033   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                |                 | 7,343          | 7,347  | 7,343   | 22,033   |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                           | ไม่น้อยกว่า 95% | 76,064         | 76,138 | 76,295  | 228,497  |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                      |                 |                |        |         |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                |                 |                |        |         |          |              |
|                                                                                                        |                 |                |        |         |          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                        |                 | ม.ค.68         | ก.พ.68 | มี.ค.68 | ไตรมาส 1 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100          | 100%            | 0              | 1      | 0       | 1        |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                               |                 | 0              | 1      | 0       | 1        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                  |                 | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90             | ไม่น้อยกว่า 90% | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที                                                            |                 |                |        |         |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                               |                 |                |        |         |          |              |
| รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.                                                     |                 |                |        |         |          |              |
| การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภออุทัย โทร (045) 671194                                                     |                 |                |        |         |          |              |
| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) |                 |                |        |         |          |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                   |          | ม.ค.68         | ก.พ.68 | มี.ค.68 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                   |          |                |        |         |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป        |          |                |        |         |          |              |
| ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                                                                                |          |                |        |         |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                      | 100%     |                |        |         |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                  |          | 3              | 3      | 3       | 9        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                     |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                     | 100%     |                |        |         |          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                        |          | 3              | 3      | 3       | 9        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
|                                                                                                                                                   |          |                |        |         |          |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                   |          | ม.ค.68         | ก.พ.68 | มี.ค.68 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป                       |          |                |        |         |          |              |
| ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                                                                                | 100%     |                |        |         |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                           |          | 1              | 0      | 0       | 1        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                            |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
|                                                                                                                                                   |          |                |        |         |          |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                   |          | ม.ค.68         | ก.พ.68 | มี.ค.68 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับถ่าน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |        |         |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                               |          |                |        |         |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                |          |                |        |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                        | 100%     |                |        |         |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          | 9              | 12     | 4       | 395      |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          |                |        |         |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                     | 100%     |                |        |         |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          | 101            | 114    | 90      | 19       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          |                |        |         |          |              |
|                                                                                                                                                   |          |                |        |         |          |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                   |          | ม.ค.68         | ก.พ.68 | มี.ค.68 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                               |          |                |        |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                        | 100%     |                |        |         |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          |                |        |         |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          |                |        |         |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                     | 100%     |                |        |         |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          |                |        |         |          |              |

| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                               |          | ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30A ที่ใช้ในเขต กฟผ.2 |        |         |          |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------|--------|---------|----------|--------------|
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                     |          |                                                |        |         |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                                        | 100%     |                                                |        |         |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                             |          | 3                                              | 4      | 5       | 3        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                              |          | 0                                              | 0      | 0       | 2        |              |
|                                                                                                     |          |                                                |        |         |          |              |
| รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.                                                  |          |                                                |        |         |          |              |
| การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอขุนยี่ โทร (045) 671194                                                 |          |                                                |        |         |          |              |
| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance) |          |                                                |        |         |          |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน                                 |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                     |          | ม.ค.68                                         | ก.พ.68 | มี.ค.68 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ                                                       |          |                                                |        |         |          |              |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                                                             | 100%     |                                                |        |         |          |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                             |          | 0                                              | 0      | 0       | 0        |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                              |          | 0                                              | 0      | 0       | 0        |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ                                                         |          |                                                |        |         |          |              |
| ร้องเรียน                                                                                           |          |                                                |        |         |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน                                                        |          |                                                |        |         |          |              |
| หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                               | 100%     |                                                |        |         |          |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                             |          | 0                                              | 0      | 0       | 0        |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                              |          |                                                |        |         |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                              | 100%     |                                                |        |         |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                              |          | 0                                              | 0      | 0       | 0        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                               |          | 0                                              | 0      | 0       | 0        |              |
|                                                                                                     |          |                                                |        |         |          |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน                                 |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                     |          | ม.ค.68                                         | ก.พ.68 | มี.ค.68 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ                                                         |          |                                                |        |         |          |              |
| แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                                                                         | 100%     |                                                |        |         |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0                                              | 0      | 0       | 0        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                               |          | 0                                              | 0      | 0       | 0        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน                                                        |          |                                                |        |         |          |              |
| เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                                                       | 100%     |                                                |        |         |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                      |          | 0                                              | 1      | 0       | 1        |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                              |          |                                                |        |         |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                      |          | 0                                              | 0      | 0       | 0        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                               |          |                                                |        |         |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก                                                 | 95%      |                                                |        |         |          |              |
| การขอใช้ไฟฟ้า)                                                                                      |          |                                                |        |         |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                        |          | 18                                             | 15     | 33      | 66       |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                         |          | 2                                              | 1      | 2       | 5        |              |
|                                                                                                     |          |                                                |        |         |          |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน                                 |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                     |          | ม.ค.68                                         | ก.พ.68 | มี.ค.68 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า                                                        |          |                                                |        |         |          |              |
| (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ                                                       |          |                                                |        |         |          |              |
| ตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                 |          |                                                |        |         |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                               | 100%     |                                                |        |         |          |              |

|                                                |      |   |   |   |   |  |
|------------------------------------------------|------|---|---|---|---|--|
| - เขตเมือง                                     |      |   |   |   |   |  |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                         |      | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                          |      |   |   |   |   |  |
| - นอกเขตเมือง                                  | 100% |   |   |   |   |  |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                         |      | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                          |      | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                          | 100% |   |   |   |   |  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                         |      | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                          |      | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
|                                                |      |   |   |   |   |  |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85%  |   |   |   |   |  |
| ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด           |      |   |   |   |   |  |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |      | 2 | 2 | 3 | 7 |  |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |      | 2 | 3 | 3 | 8 |  |