

| รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.<br>กฟส.ภูจินารายณ์ โทร. 043-851479                  |                 |                |      |       |           |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|-----------|--------------|
| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                       |                 |                |      |       |           |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |           | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                        |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1  |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           |      |       |           |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                |                 | 60             | 0    | 0     | 60        |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                      |                 | 0              | 0    | 0     | 0         |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           |      |       |           |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                          |                 | 0              | 0    | 0     | 0         |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                             |                 | 0              | 0    | 0     | 0         |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |           | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                        |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1  |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                        |                 |                |      |       |           |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน                                                            | ไม่น้อยกว่า 98% |                |      |       |           |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                            |                 | 30,469.00      | -    | -     | 30,469.00 |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                               |                 | 30,469.00      | -    | -     | 30,469.00 |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                   | 100%            |                |      |       |           |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                            |                 | 11,524.00      | -    | -     | 11,524.00 |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                |                 | 11,524.00      | -    | -     | 11,524.00 |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                           | ไม่น้อยกว่า 95% |                |      |       |           |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                      |                 | 41,993.00      | -    | -     | 41,993.00 |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                 |                 | 41,993.00      | -    | -     | 41,993.00 |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |           | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                        |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1  |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100          | 100%            | 100%           |      |       |           |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                               |                 | 2              | 0    | 0     | 2         |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                  |                 | 0              | 0    | 0     | 0         |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90             | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           |      |       |           |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที                                                            |                 | 0              | 0    | 0     | 0         |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                               |                 | 0              | 0    | 0     | 0         |              |

| รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.                                                                                                     |          |                |       |       |          |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
| กฟส.สุพรรณบุรี โทร. 043-851479                                                                                                                         |          |                |       |       |          |              |
| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)                                                |          |                |       |       |          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                        |          |                |       |       |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           |       |       |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                           |          |                |       |       |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                       |          | 2              | 0     | 0     | 2        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                          |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                          | 100%     | 100%           |       |       |          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                             |          | 2              | 0     | 0     | 2        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                    |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน         | 100%     | 100%           |       |       |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                |          | 2              | 0     | 0     | 2        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                 |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว            |          |                |       |       |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                    |          |                |       |       |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                     | 100%     |                |       |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                             |          |                |       |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          | 15             | 0     | 0     | 15       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | 4              | 0     | 0     | 4        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                          | 100%     |                |       |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          | 84             | 0     | 0     | 84       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                    | 100%     | 100%           |       |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                             |          |                |       |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                          | 100%     | 100%           |       |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                                                        |          |                |       |       |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                                                                                           | 100%     | 100%           |       |       |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                |          | 1              | 0     | 0     | 1        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |

| รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.                                                                                                                                                         |          |                |      |       |          |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
| กฟส.ภูจินารายณ์ โทร. 043-851479                                                                                                                                                                            |          |                |      |       |          |              |
| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)                                                                                                       |          |                |      |       |          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                 | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                            |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                            |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                                                                                                          |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                             | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                    |          | 10             | 0    | 0     | 10       |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                     |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                                                      | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                     |          | 12             | 0    | 0     | 12       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                            |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                            |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                            |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                            |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ไฟฟ้ายกเลิกการใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                          | 95%      | 100%           |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                            |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                            |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                                 |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                 | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                            |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                            |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                            |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                            |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                            |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                            |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                      | 85%      | 100%           |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                            |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                            |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |