

| รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.                                                    |                 |                |        |        |          |                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| เขตหรือการไฟฟ้าสาขาบัวใหญ่ โทร.044-913917 , 14635-6                                                   |                 |                |        |        |          |                                                                                               |
| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                      |                 |                |        |        |          |                                                                                               |
| งานโครงการ                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                  |
|                                                                                                       |                 | ส.ค.           | ก.ย.   | ค.ค.   | ไตรมาส 3 |                                                                                               |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                                                               |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                               |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                               |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                  |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                               |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                                                               |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 0              | 0      | 0      | .....    |                                                                                               |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                               |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง                                                                       |                 |                |        |        |          |                                                                                               |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย                                                     | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |                                                                                               |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)                                                           |                 | -              | -      | -      | 100%     |                                                                                               |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                              |                 | -              | -      | -      | 100%     |                                                                                               |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                  | 100%            | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                                                               |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)                                                           |                 | -              | -      | -      | 100%     |                                                                                               |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                               |                 | -              | -      | -      | 100%     |                                                                                               |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                          | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                                                               |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าไม่ทันผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                     |                 | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |                                                                                               |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                |                 | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |                                                                                               |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100         | 100%            | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                                                               |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                              |                 | 3              | 5      | 2      | 10       | ไม่ได้รับ Call center การไฟฟ้าเขต<br>ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กฟภ.<br>ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กฟภ. |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                 |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                               |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที                                 | ไม่น้อยกว่า 90% |                |        |        |          |                                                                                               |
| - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                                                                |                 |                |        |        |          |                                                                                               |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที                                                           |                 | 0              | 0      |        | -        |                                                                                               |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                              |                 | -              | -      | -      | -        |                                                                                               |

เขตหรือการไฟฟ้าจุลรวมงาน อ.บัวใหญ่ โทร.044-913917 , 14635-6

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย                        | ผลการดำเนินงาน                                                          |                                                                         |                                                                         |                                                                         | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                 | ส.ค.                                                                    | ก.ย.                                                                    | ต.ค.                                                                    | ไตรมาส 3                                                                |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | <div>100%</div> <div>100%</div> | <div>.....%</div> <div>.....%</div> <div>.....%</div> <div>.....%</div> | <div>.....%</div> <div>.....%</div> <div>.....%</div> <div>.....%</div> | <div>.....%</div> <div>.....%</div> <div>.....%</div> <div>.....%</div> | <div>.....%</div> <div>.....%</div> <div>.....%</div> <div>.....%</div> |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขตหรือการไฟฟ้าจุลรวมงาน อ.บัวใหญ่ โทร.044-913917 , 14635-6

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ส.ค.           | ก.ย.   | ต.ค.   | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขตหรือการไฟฟ้าจุลรวมงาน อ.บัวใหญ่ โทร.044-913917 , 14635-6

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                    |          | ส.ค.           | ก.ย. | ต.ค. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ |          |                |      |      |          |              |

เขตหรือการไฟฟ้าจุลรวมงาน อ.บัวใหญ่ โทร.044-913917 , 14635-6

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | ส.ค.           | ก.ย.   | ต.ค.   | ไตรมาส 3 |              |
| <b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 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%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | 7              | 7      | 10     | 24       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                               | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | 48             | 23     | 62     | 133      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | .....          | 2      | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขตหรือการไฟฟ้าจุลรวมงาน อ.บัวใหญ่ โทร.044-913917 , 14635-6

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     |          | ส.ค.           | ก.ย.   | ต.ค.   | ไตรมาส 3 |                                                                                     |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |        |        |          |                                                                                     |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | -              | -      | -      | -        | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          |                |        |        | 0        |                                                                                     |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          |                |        |        | -        |                                                                                     |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     |                |        |        |          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          |                |        |        | 0        |                                                                                     |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -      | -      | -        |                                                                                     |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |        |        |          |                                                                                     |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                                                     |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              | 0      | 0      | 0        |                                                                                     |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                     |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขตหรือการไฟฟ้าจุลตรวงงาน อ.บัวใหญ่ โทร.044-913917 , 14635-6

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ส.ค.           | ก.ย.   | ต.ค.   | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| 0                                                                                                                             |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| .....                                                                                                                         |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |        |        |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)    | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| 0                                                                                                                             |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| 0                                                                                                                             |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                    | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| 64                                                                                                                            |          | 64             | 0      | 0      | 64       |              |
| 0                                                                                                                             |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขตหรือการไฟฟ้าจุลตรมงาน อ.บัวใหญ่ โทร.044-913917 , 14635-6

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | ส.ค.           | ก.ย.   | ต.ค.   | ไตรมาส 3 |                                                                                                                               |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                               |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                               |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                             | 95%      |                |        |        |          | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                          |          |                |        |        |          |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          |                | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          |                | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขตหรือการไฟฟ้าจุลรวมงาน อ.บัวใหญ่ โทร.044-913917 , 14635-6

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ส.ค.           | ก.ย.   | ต.ค.   | ไตรมาส 3 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |        |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขตหรือการไฟฟ้าจุลรวมงาน อ.บัวใหญ่ โทร.044-913917 , 14635-6

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                  |          | ส.ค.           | ก.ย.   | ต.ค.   | ไตรมาส 3 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br><br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |