

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|--|---|---|---|---|----------|--------------|
| | | ม.ค.-๖๔ | ก.พ.-๖๔ | มี.ค.-๖๔ | ไตรมาส ๑ | |
| <p>๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง) <p>๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง) | <p>ไม่น้อยกว่า ๙๐%</p> <p>ไม่น้อยกว่า ๙๕%</p> | <p>๕๒</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> | <p>๔๑</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> | <p>๔๖</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> | | <p>๐</p> |
| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
| | | ม.ค.-๖๔ | ก.พ.-๖๔ | มี.ค.-๖๔ | ไตรมาส ๑ | |
| <p>๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</p> <p>๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน</p> <p>ไม่น้อยร้อยละ ๒๕</p> <ul style="list-style-type: none"> - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) <p>๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย</p> <ul style="list-style-type: none"> - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) <p>๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</p> <p>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย) | <p>ไม่น้อยกว่า ๙๘%</p> <p>๑๐๐%</p> <p>ไม่น้อยกว่า ๙๕%</p> | <p>๓๔,๖๑๕</p> <p>๓๔,๖๑๕</p> <p>๓,๔๘๙</p> <p>๓,๔๘๙</p> <p>๓๘,๑๐๔</p> <p>๓๘,๑๐๔</p> | <p>๓๔,๗๐๑</p> <p>๓๔,๗๐๑</p> <p>๓,๔๙๓</p> <p>๓,๔๙๓</p> <p>๓๘,๑๙๔</p> <p>๓๘,๑๙๔</p> | <p>๓๔,๘๑๗</p> <p>๓๔,๘๑๗</p> <p>๓,๕๐๔</p> <p>๓,๕๐๔</p> <p>๓๘,๓๒๑</p> <p>๓๘,๓๒๑</p> | | |
| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
| | | ม.ค.-๖๔ | ก.พ.-๖๔ | มี.ค.-๖๔ | ไตรมาส ๑ | |
| <p>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) <p>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๑๐ นาที | <p>๑๐๐%</p> <p>ไม่น้อยกว่า ๙๐%</p> | <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> | <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> | <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> | | |

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|--|-------------------------|--|---------------------------------------|-------------------------------------|-------------------|--------------|
| | | ม.ค.๖๔ | ก.พ.๖๔ | มี.ค.๖๔ | ไตรมาส ๑ | |
| <p>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</p> <p>๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <p>การแจ้งดับไฟ</p> <ul style="list-style-type: none"> - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) <p>การปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> | <p>๗</p> <p>๐</p> <p>๗</p> <p>๐</p> | <p>๑๐</p> <p>๐</p> <p>๑๐</p> <p>๐</p> | <p>๘</p> <p>๐</p> <p>๘</p> <p>๐</p> | | |
| งาน/โครงการงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
| | | ม.ค.๖๔ | ก.พ.๖๔ | มี.ค.๖๔ | ไตรมาส ๑ | |
| <p>๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐% | <p>๐</p> <p>๐</p> | <p>๐</p> <p>๐</p> | <p>๐</p> <p>๐</p> | <p>๐</p> <p>๐</p> | |
| งาน/โครงการงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
| | | ม.ค.๖๔ | ก.พ.๖๔ | มี.ค.๖๔ | ไตรมาส ๑ | |
| <p>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</p> <p>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</p> <ul style="list-style-type: none"> - เขตเมือง <p>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <ul style="list-style-type: none"> - นอกเขตเมือง <p>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</p> | <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> | <p>๑๔</p> <p>๑๔๘</p> <p>๐</p> | <p>๗</p> <p>๑๐๕</p> <p>๐</p> | <p>๒๓</p> <p>๑๔๒</p> <p>๐</p> | | |
| งาน/โครงการงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
| | | ม.ค.๖๔ | ก.พ.๖๔ | มี.ค.๖๔ | ไตรมาส ๑ | |
| <p>๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</p> <ul style="list-style-type: none"> - เขตเมือง <p>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <ul style="list-style-type: none"> - นอกเขตเมือง <p>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</p> | <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> | ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐A ที่ใช้ในเขต กฟภ.๒ | | | | |
| <p>๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)</p> <p>๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ</p> <p>ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)</p> | ๑๐๐% | <p>๐</p> <p>๐</p> | <p>๐</p> <p>๐</p> | <p>๒</p> <p>๐</p> | | |

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|--|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
| | | ม.ค.๖๔ | ก.พ.๖๔ | มี.ค.๖๔ | ไตรมาส ๑ | |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐% | ๐ | ๐ | ๐ | | |
| ๓.๓ ระยะเวลาคงทนของที่ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน | | ๐ | ๐ | ๐ | | |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐% | ๐ | ๐ | ๐ | | |
| ๓.๓.๒ การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐% | ๑๑ | ๙ | ๑๕ | | |
| | | ๐ | ๐ | ๐ | | |
| งาน/โครงการงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
| | | ม.ค.๖๔ | ก.พ.๖๔ | มี.ค.๖๔ | ไตรมาส ๑ | |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐% | ๐ | ๐ | ๐ | | |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐% | ๐ | ๐ | ๐ | | |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเล็ก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ | ๙๕% | ๑๑ | ๘ | ๑๔ | | |
| | | ๐ | ๐ | ๐ | | |
| งาน/โครงการงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
| | | ม.ค.๖๔ | ก.พ.๖๔ | มี.ค.๖๔ | ไตรมาส ๑ | |
| ๓.๔ ระยะเวลาย้ายไฟคืนกลับ กรณีอุกตภัยจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) | | | | | | |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน ๑ วันทำการ (ราย) เกิน ๑ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐% | ๐ | ๐ | ๐ | | |
| - นอกเขตเมือง ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐% | ๐ | ๐ | ๐ | | |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐% | ๐ | ๐ | ๐ | | |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๘๕% | ๐ | ๐ | ๐ | | |
| | | ๐ | ๐ | ๐ | | |