๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตค.๖๖	พย.๖๖	ธค.๖๖	ไตรมาสที่๔	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)		๗๑	๙๒	๐	๑๖๓	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)		๐	๐	๐	๐	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%					
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)		๐	๐	๐	๐	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		๐	๐	๐	๐	

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตค.๖๖	พย.๖๖	ธค.๖๖	ไตรมาสที่๔	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ไม่เกินร้อยละ ๒๕	ไม่น้อยกว่า ๙๘%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๓๕,๘๘๓	๓๕,๙๐๑	๐	๗๑,๗๘๔	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๓๕,๘๘๓	๓๕,๙๐๑	๐	๗๑,๗๘๔	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๓,๖๐๗	๓,๖๑๐	๐	๗,๒๑๗	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๓,๖๐๗	๓,๖๑๐	๐	๗,๒๑๗	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕%					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๓๙,๔๙๐	๓๙,๕๑๑	๐	๗๙,๐๐๑	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๓๙,๔๙๐	๓๙,๕๑๑	๐	๗๙,๐๐๑	

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตค.๖๖	พย.๖๖	ธค.๖๖	ไตรมาสที่๔	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐	๐	๐	๐	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐	๐	๐	๐	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยลั ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๑๐ นาที		๐	๐	๐	๐	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๑๐ นาที		๐	๐	๐	๐	

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตค.๖๖	พย.๖๖	ธค.๖๖	ไตรมาสที่๔	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%					
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๗	๕	๐	๐	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๐	๐	๐	๐	
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%					
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๗	๕	๐	๐	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๐	๐	๐	๐	

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตค.๖๖	พย.๖๖	ธค.๖๖	ไตรมาสที่๔	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%					
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		๐	๐	๐	๐	

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตค.๖๖	พย.๖๖	ธค.๖๖	ไตรมาสที่๔	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%					
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๕	๕	๐	๑๐	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)			๐	๐	๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%					
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๙๓	๘๒	๐	๑๗๕	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตค.๖๖	พย.๖๖	ธค.๖๖	ไตรมาสที่๔	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐A ที่ใช้ในเขต กฟฉ.๒				
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%					
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%					
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๒	๓	๐	๕	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตค.๖๖	พย.๖๖	ธค.๖๖	ไตรมาสที่๔	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ	๑๐๐%					
ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	๑	๐	๑	
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%					
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๐	๑	๐	๑	
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%					
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๔	๑๐	๐	๑๔	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตค.๖๖	พย.๖๖	ธค.๖๖	ไตรมาสที่๔	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%					
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	๙๕%					
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		๔	๙	๐	๑๓	
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		๐	๐	๐	๐	

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตค.๖๖	พย.๖๖	ธค.๖๖	ไตรมาสที่๔	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	๑๐๐%					
- เขตเมือง						
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๑๔๙	๓๕	๐	๑๘๔	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%					
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๒๑๔	๑๙๖	๐	๔๑๐	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%					
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็กหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๘๕%					
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	