

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป ( Overall Standards )

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย                                                  | ผลการดำเนินงาน                                                                    |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                         | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                           | ต.ค ๖๗                                                                            | พ.ย ๖๗                                                                            | ธ.ค ๖๗                                                                            | ไตรมาส ๔                                                                                |              |
| <p>๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)</li> </ul> <p>๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)</li> </ul>                                                                                                                                                               | <p>ไม่น้อยกว่า ๙๐%</p> <p>ไม่น้อยกว่า ๙๕%</p>             | <p>๖๘</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p>                                              | <p>๖๗</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p>                                              | <p>๗๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p>                                              | <p>๒๐๕</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p>                                                   |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย                                                  | ผลการดำเนินงาน                                                                    |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                         | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                           | ต.ค ๖๗                                                                            | พ.ย ๖๗                                                                            | ธ.ค ๖๗                                                                            | ไตรมาส ๔                                                                                |              |
| <p>๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</p> <p>๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน</p> <p>ไม่เกินร้อยละ ๒๕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)</li> </ul> <p>๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)</li> </ul> <p>๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</p> <p>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)</li> <li>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</li> </ul> | <p>ไม่น้อยกว่า ๙๘%</p> <p>๑๐๐%</p> <p>ไม่น้อยกว่า ๙๕%</p> | <p>๓๕,๕๐๘</p> <p>๓๕,๕๐๘</p> <p>๓,๕๕๓</p> <p>๓,๕๕๓</p> <p>๓๙,๐๖๑</p> <p>๓๙,๐๖๑</p> | <p>๓๕,๕๔๔</p> <p>๓๕,๕๔๔</p> <p>๓,๕๖๑</p> <p>๓,๕๖๑</p> <p>๓๙,๑๐๕</p> <p>๓๙,๑๐๕</p> | <p>๓๕,๕๙๓</p> <p>๓๕,๕๙๓</p> <p>๓,๕๖๔</p> <p>๓,๕๖๔</p> <p>๓๙,๑๕๗</p> <p>๓๙,๑๕๗</p> | <p>๑๐๖,๖๔๕</p> <p>๑๐๖,๖๔๕</p> <p>๑๐,๖๗๘</p> <p>๑๐,๖๗๘</p> <p>๑๑๗,๓๒๓</p> <p>๑๑๗,๓๒๓</p> |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย                                                  | ผลการดำเนินงาน                                                                    |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                         | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                           | ต.ค ๖๗                                                                            | พ.ย ๖๗                                                                            | ธ.ค ๖๗                                                                            | ไตรมาส ๔                                                                                |              |
| <p>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> <p>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที</p> <p>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๑๐ นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๑๐ นาที</li> </ul>                                                                                                                                                                          | <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>                                               | <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p>                                                     |              |

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                                         | ผลการดำเนินงาน                                 |                                              |                                              |                                              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                  | ต.ค ๖๗                                         | พ.ย ๖๗                                       | ธ.ค ๖๗                                       | ไตรมาส ๔                                     |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br><b>๓.๑.๑</b> การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>การแจ้งดับไฟ<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br>การปฏิบัติงาน<br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐% | ๕<br><br><br><br>๐<br><br><br>๕<br><br><br>๐   | ๒<br><br><br><br>๐<br><br><br>๒<br><br><br>๐ | ๑<br><br><br><br>๐<br><br><br>๑<br><br><br>๐ | ๘<br><br><br><br>๐<br><br><br>๘<br><br><br>๐ |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                                         | ผลการดำเนินงาน                                 |                                              |                                              |                                              | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                  | ต.ค ๖๗                                         | พ.ย ๖๗                                       | ธ.ค ๖๗                                       | ไตรมาส ๔                                     |              |
| <b>๓.๑.๒</b> การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                | ๑๐๐%                                             | ๒<br>๐                                         | ๔<br>๐                                       | ๓<br>๐                                       | ๔<br>๐                                       |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                                         | ผลการดำเนินงาน                                 |                                              |                                              |                                              | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                  | ต.ค ๖๗                                         | พ.ย ๖๗                                       | ธ.ค ๖๗                                       | ไตรมาส ๔                                     |              |
| <b>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><b>๓.๒.๑</b> ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)<br><b>๓.๒.๑.๑</b> ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                    | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐%             | ๗<br><br><br>๑๐๑<br>๐                          | ๗<br><br><br>๑๑๒<br>๐                        | ๓<br><br><br>๑๐๒<br>๐                        | ๑๗<br><br><br>๓๑๕<br>๐                       |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                                         | ผลการดำเนินงาน                                 |                                              |                                              |                                              | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                  | ต.ค ๖๗                                         | พ.ย ๖๗                                       | ธ.ค ๖๗                                       | ไตรมาส ๔                                     |              |
| <b>๓.๒.๑.๒</b> ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                           | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐%             | ไม่มีมีเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐A ที่ใช้ในเขต กฟผ.๒ |                                              |                                              |                                              |              |
| <b>๓.๒.๒</b> ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)<br><b>๓.๒.๒.๑</b> หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ<br>ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ๑๐๐%                                             | ๐<br>๐                                         | ๐<br>๐                                       | ๐<br>๐                                       | ๐<br>๐                                       |              |

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย                                       | ผลการดำเนินงาน                                                 |                                                                |                                                                 |                                                                | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                | ต.ค ๖๗                                                         | พ.ย ๖๗                                                         | ธ.ค ๖๗                                                          | ไตรมาส ๔                                                       |              |
| <p>๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ</p> <p>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ</p> <p>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)</p> <p>๓.๓ ระยะเวลาคงทนของตู้ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</p> <p>๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า</p> <p>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)</p> <p>๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า</p> <p>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)</p>                                                                                                          | <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p>            | <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๗</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> <p>๐</p>           | <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๗</p> <p>๐</p>          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย                                       | ผลการดำเนินงาน                                                 |                                                                |                                                                 |                                                                | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                | ต.ค ๖๗                                                         | พ.ย ๖๗                                                         | ธ.ค ๖๗                                                          | ไตรมาส ๔                                                       |              |
| <p>๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ</p> <p>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</p> <p>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</p> <p>๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า</p> <p>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า</p> <p>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</p> <p>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า</p> <p>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</p> <p>๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)</p> <p>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ</p> <p>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ</p> | <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> <p>๙๕%</p>             | <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๖</p> <p>๐</p> | <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๕</p> <p>๐</p> | <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๑๑</p> <p>๐</p> | <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๒๒</p> <p>๐</p>         |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย                                       | ผลการดำเนินงาน                                                 |                                                                |                                                                 |                                                                | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                | ต.ค ๖๗                                                         | พ.ย ๖๗                                                         | ธ.ค ๖๗                                                          | ไตรมาส ๔                                                       |              |
| <p>๓.๔ ระยะเวลากลับคืนเงินประกันการจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)</p> <p>๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๑ วันทำการ (ราย)</p> <p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)</p> <p>๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</p> <p>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)</p>       | <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> <p>๘๕%</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> <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> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐</p> |              |