

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                          |                 | เม.ย. 67       | พ.ค. 67 | มิ.ย. 67 | ไตรมาส 2 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                  | 3               | 37             |         |          | 40       |              |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                     | -               | -              | -       | -        | 0        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)    | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                            | -               | -              | -       | -        | 0        |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                               | -               | -              | -       | -        | 0        |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                          |                 |                |         |          |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย                                                       | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                              | 17,076          | 17,096         |         |          |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                 | 17,076          | 17,096         |         |          |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                     | 100%            | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                              | 1,673           | 1,675          |         |          |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                  | 1,673           | 1,675          |         |          |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน                                                                 |                 |                |         |          |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                                                     | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                        | 18,749          | 18,771         |         |          | 0        |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                   | 18,749          | 18,771         |         |          | 0        |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | เม.ย. 67       | พ.ค. 67 | มิ.ย. 67 | ไตรมาส 2 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br/>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br/>ร้อยละ 100</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | 100%            | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br/>(Call Center) ภายใน 10 นาที</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                       | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | เม.ย. 67       | พ.ค. 67 | มิ.ย. 67 | ไตรมาส 2 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |         |          |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |         |          |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                  | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                               |          | 4              | 4       |          | 8        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | -              | -       | -        | 0        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | 4              | 4       |          | 8        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | -              | -       | -        | 0        |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                   | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| แก้ไขเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้ง                                                                                                                           |          |                |         |          |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                       |          | -              | -       | -        | 0        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                        |          | -              | -       | -        | 0        |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเขตรับเกิน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว          |          |                |         |          |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                           |          |                |         |          |          |              |



| งาน/โครงการงาน                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                       |          | เม.ย. 67       | พ.ค. 67 | มิ.ย. 67 | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส    |          |                |         |          |          |              |
| - เขตเมือง                                                            | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                |          | 1              | 2       |          | 3        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | -       | -        | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                         | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                |          | 34             | 20      |          | 54       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | -       | -        | 0        |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส   |          |                |         |          |          |              |
| - เขตเมือง                                                            | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              | -       | -        | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | -       | -        | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                         | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              | -       | -        | 0        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | -       | -        | 0        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                       |          |                |         |          |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                          | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -       | -        | 0        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              | -       | -        | 0        |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -       | -        | 0        |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              | -       | -        | 0        |              |
| 3.3 ระยะเวลาคงทนของที่ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                     |          |                |         |          |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                |                |                | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                |          | เม.ย. 67       | พ.ค. 67        | มิ.ย. 67       | ไตรมาส 2       |              |
| ภายใน 30 วันทำการ (ราย<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                               |          | 4<br>-         | 2<br>-         | -              | 6<br>0         |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     | 100%     | 100%<br>6<br>- | 100%<br>2<br>- | 100%<br>-      | 100%<br>8<br>0 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                   | 100%     | 100%<br>-<br>- | 100%<br>-<br>- | 100%<br>-<br>- | 100%<br>0<br>0 |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%<br>-<br>- | 100%<br>-<br>- | 100%<br>-<br>- | 100%<br>0<br>0 |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)<br>ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                            | 95%      | 100%<br>-<br>- | 100%<br>-<br>- | 100%<br>-<br>- | 100%<br>0<br>0 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอคืน)                                                                                             |          |                |                |                |                |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      | 100%     | 100%<br>-<br>- | 100%<br>-<br>- | 100%<br>-<br>- | 100%<br>0<br>0 |              |
| - นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                        | 100%     | 100%<br>-<br>- | 100%<br>-<br>- | 100%<br>-<br>- | 100%<br>0<br>0 |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |           |           | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
|                                                                                                                                          |          | เม.ย. 67       | พ.ค. 67   | มิ.ย. 67  | ไตรมาส 2  |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)<br>3.4.2 ผู้ใช้พรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                         | 100%     | -<br>100%      | -<br>100% | -<br>100% | 0<br>100% |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | 100%           | 100%      | 100%      | 100%      |              |



**เพลงสวดมนต์**

2567

| กลุ่ม     | มิเตอร์ (AMP) | เฟส | ในเขตเทศบาล | นอกเขตเทศบาล | รวม | ในเขต         |         |         |          | นอกเขต        |         |         |           | ไม่ดำเนินการ     |       |        |     |
|-----------|---------------|-----|-------------|--------------|-----|---------------|---------|---------|----------|---------------|---------|---------|-----------|------------------|-------|--------|-----|
|           |               |     |             |              |     | ไม่เกิน 2 วัน | 3-5 วัน | >=6 วัน | รวมในเขต | ไม่เกิน 2 วัน | 3-5 วัน | >=6 วัน | รวมนอกเขต | ติดตั้งแล้วเสร็จ | ในเขต | นอกเขต | รวม |
| กาฬสินธุ์ | 5(15)A        | 1P  | 2           | 6            | 8   | 2             |         |         | 2        | 6             |         |         | 6         | 8                |       |        | 0   |
|           | 15(45)A       | 1P  |             | 13           | 13  |               |         |         | 0        | 13            |         |         | 13        | 13               |       |        | 0   |
|           | 5(100)A       | 1P  |             |              | 0   |               |         |         | 0        |               |         |         | 0         | 0                |       |        | 0   |
|           | 30(100)A      | 1P  |             |              | 0   |               |         |         | 0        |               |         |         | 0         | 0                |       |        | 0   |
|           | 15(45)A       | 3P  |             | 1            | 1   |               |         |         | 0        | 1             |         |         | 1         | 1                |       |        | 0   |
|           | 30(100)A      | 3P  |             |              | 0   |               |         |         | 0        |               |         |         | 0         | 0                |       |        | 0   |
|           | 5AwithCT      | 1P  |             |              | 0   |               |         |         | 0        |               |         |         | 0         | 0                |       |        | 0   |
|           | 5AwithCT      | 3P  |             |              | 0   |               |         |         | 0        |               |         |         | 0         | 0                |       |        | 0   |
|           | CT+PT         | 3P  |             |              | 0   |               |         |         | 0        |               |         |         | 0         | 0                |       |        | 0   |
|           |               |     |             |              |     |               |         |         |          |               |         |         |           |                  |       |        |     |
|           |               |     |             |              |     |               |         |         |          |               |         |         |           |                  |       |        |     |
|           |               |     |             |              |     |               |         |         |          |               |         |         |           |                  |       |        |     |
|           |               |     |             |              |     |               |         |         |          |               |         |         |           |                  |       |        |     |
|           |               |     |             |              |     |               |         |         |          |               |         |         |           |                  |       |        |     |
|           |               |     |             |              |     |               |         |         |          |               |         |         |           |                  |       |        |     |
|           |               |     |             |              |     |               |         |         |          |               |         |         |           |                  |       |        |     |
|           |               |     |             |              |     |               |         |         |          |               |         |         |           |                  |       |        |     |
| รวม       |               |     | 2           | 20           | 22  | 2             | 0       | 0       | 2        | 20            | 0       | 0       | 20        | 22               | 0     | 0      | 0   |