



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟภ.๑ ถึง กปอ.  
เลขที่ ก.๑ กปอ.(บธ.) ๙๙๓/๒๕๖๗ วันที่  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗  
เรียน อก.ปอ.

ตามหนังสือ กปอ. เลขที่ กปอ.(ปต) ๔๑๘/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๖ รายงานการประชุมหารือแนวทางการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ครั้งที่ ๒/๒๕๖๖ โดยให้ กฟข. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและจัดส่งผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ให้ กปอ. ภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป นั้น (ตามเอกสารแนบ ๑)

กฟภ.๑ ได้รวบรวมรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ (ตามเอกสารแนบ ๒) โดยมีรายละเอียดดังนี้

**๑. มาตรฐานด้านเทคนิค**

| งานที่ให้บริการ                                                                                             | จุดที่ตรวจวัด (แห่ง)                                                                    | ผลการดำเนินงาน                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑.๑ แรงดันระบบ ๑๑๕ เควี.<br>๑.๒ แรงดันระบบ ๒๒ เควี.<br>๑.๓ แรงดันระบบ ๓๘๐ โวลท์<br>๑.๔ แรงดันระบบ ๒๒๐ โวลท์ | กฟภ.๑ ไม่ต้องรายงานผล เนื่องจาก<br>กปอ. จะขอข้อมูลผลการดำเนินงาน<br>จากสายงาน ป. และ ธต | กฟภ.๑ ไม่ต้องรายงานผล เนื่องจาก<br>กปอ. จะขอข้อมูลผลการดำเนินงาน<br>จากสายงาน ป. และ ธต |

**๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป**

| งานที่ให้บริการ                                                                                                        | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------|
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ ภายใน ๔ ชม.<br>หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า ๙๐%  | - ดำเนินการได้ ๑๐๐% |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน<br>(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)          | ไม่น้อยกว่า ๙๕ % | - ดำเนินการได้ ๑๐๐% |

| งานที่ให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย                                                              | ผลการดำเนินงาน                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</p> <p>๒.๓.๑ เขตชนบท อ่านทุกเดือน</p> <p>๒.๓.๒ เขตเมือง อ่านทุกเดือน</p> <p>๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน</p> <p>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ</p> | <p>ไม่น้อยกว่า ๙๘%</p> <p>๑๐๐%</p> <p>ไม่น้อยกว่า ๙๕%</p> <p>๑๐๐%</p> | <p>ดำเนินการได้ ๑๐๐%</p> <p>เนื่องจาก ปัจจุบัน อ่านหน่วยจริงทุกเดือน</p> <p>- ดำเนินการได้ ๑๐๐%</p> <p>- ดำเนินการได้ ๑๐๐%</p> |

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.

| งานที่ให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย                            | ผลการดำเนินงาน                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <p>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</p> <p>๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน</p> <p>- แจ้งขอดับไฟล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วันทำการ</p> <p>- ปฏิบัติงานทันตามกำหนดเวลาที่แจ้งขอดับไฟล่วงหน้า</p> <p>๓.๑.๒ การแก้ไขไฟฟ้าดับภายใน ๒๔ ชม. สำหรับ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน</p> | <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> | <p>- ดำเนินการได้ ๑๐๐%</p> <p>- ดำเนินการได้ ๑๐๐%</p> <p>- ดำเนินการได้ ๑๐๐%</p> |

| งานที่ให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย                                                                                                                                                                | ผลการดำเนินงาน                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อม อยู่แล้ว</p> <p>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลท์)</p> <p>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟที่ขอติดตั้งมิเตอร์ ขนาดไม่เกิน ๓๐ A. ๓ เฟส</p> <p>เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ</p> <p>นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วัน ทำการ</p> <p>๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟที่ขอติดตั้งมิเตอร์ ขนาดเกิน ๓๐ A. ๓ เฟส</p> <p>เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ</p> <p>นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วัน ทำการ</p> <p>๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒ /๓๓ เควี)</p> <p>๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ. ภายใน ๓๕ วัน ทำการ</p> <p>๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกัน เกิน ๒๕๐ เควีเอ. แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ. ภายใน ๕๕ วันทำการ</p> <p>๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ หรือร้องเรียน</p> <p>๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วัน ทำการ</p> <p>๓.๓.๒ การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ</p> | <p>๑๐๐% ,</p> <p>๑๐๐% ,</p> <p>๑๐๐% ,</p> <p>๑๐๐% ,</p> <p>๑๐๐% ,</p> <p>๑๐๐% ,</p> <p>๑๐๐% ,</p> <p>๑๐๐% ,</p> <p>๑๐๐% ,</p> <p>๑๐๐% ,</p> <p>๑๐๐% ,</p> <p>๑๐๐% ,</p> | <p>- ดำเนินการได้ ๑๐๐% ,</p> <p>- ดำเนินการได้ ๑๐๐% ,</p> <p>กฟภ.ไม่มีมิเตอร์ขนาด</p> <p>มาตรฐานเกิน ๓๐</p> <p>แอมป์ ใช้งาน</p> <p>- ดำเนินการได้ ๑๐๐% ,</p> <p>- ดำเนินการได้ ๑๐๐% ,</p> <p>- ดำเนินการได้ ๑๐๐% ,</p> <p>- ดำเนินการได้ ๑๐๐% ,</p> |

| งานที่ให้บริการ                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------|
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ<br>แรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบโดยพบผู้ใช้<br>ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ                                             | ๑๐๐%     | - ดำเนินการได้ ๑๐๐ % |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่า<br>ไฟฟ้าโดยตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๕ วันทำการ | ๑๐๐%     | - ดำเนินการได้ ๑๐๐%  |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตาม<br>เงื่อนไขครบถ้วน)                                |          |                      |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>เขตเมือง ภายใน ๑ วันทำการ                                                                                                   | ๑๐๐%     | - ดำเนินการได้ ๑๐๐%  |
| นอกเขตเมือง ภายใน ๓ วันทำการ                                                                                                                         | ๑๐๐%     | - ดำเนินการได้ ๑๐๐%  |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน ๒ วันทำการ                                                                                                               | ๑๐๐%     | - ดำเนินการได้ ๑๐๐%  |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)             | ๘๕%      | - ดำเนินการได้ ๑๐๐%  |

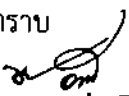
จึงเรียนมาเพื่อทราบ

  
(นายพงษ์เทพ อรุณโชติ) ๑๗ มิ.ย. ๒๕๖๗  
อ.ร.บ.ปฏิบัติงานแทน ผชก.(ก๑)

ที่ ก.๑ กบล.(บธ.) ๙๙๔๑๖๖๗

เรียน อ.ก.ง.ภ.(ก.), อ.ก.กล. และ อ.ก.สข.ก.๑

เพื่อทราบ

  
(นายพงษ์เทพ อรุณโชติ) ๑๗ มิ.ย. ๒๕๖๗  
อ.ร.บ.ปฏิบัติงานแทน ผชก.(ก๑)

แผนกบริการและงานธุรกิจ

โทร.๑๐๒๑๕



## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กปอ. ถึง ผอ.ภ.(ภ๑-๔), ผวบ.(ทุกเขต), ผลพ., ผปป. และ ผลส.  
เลขที่ กปอ.(ปต) ๕๑๘ /๒๕๖๖ วันที่ ๑๖ มิ.ย. ๒๕๖๖  
เรื่อง รายงานการประชุมหารือแนวทางการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมาตรฐานคุณภาพ  
บริการของ กฟภ. ครั้งที่ ๒/๒๕๖๖

เรียน ผอ.ภ.(ภ๑-๔), ผวบ.(ทุกเขต), ผลพ., ผปป. และ ผลส.

ตามที่ได้มีการประชุมหารือแนวทางการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมาตรฐานคุณภาพ  
บริการของ กฟภ. ครั้งที่ ๒/๒๕๖๖ เมื่อวันอังคารที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. ณ ห้อง  
ประชุมทวารวดี ชั้น ๒๒ อาคาร LED และระบบ WebEx Meeting (เอกสารแนบ ๑-๒) กปอ. ได้สรุปรายงาน  
การประชุมดังกล่าวได้ ดังนี้

เปิดประชุมเวลา ๐๙.๓๐ น.

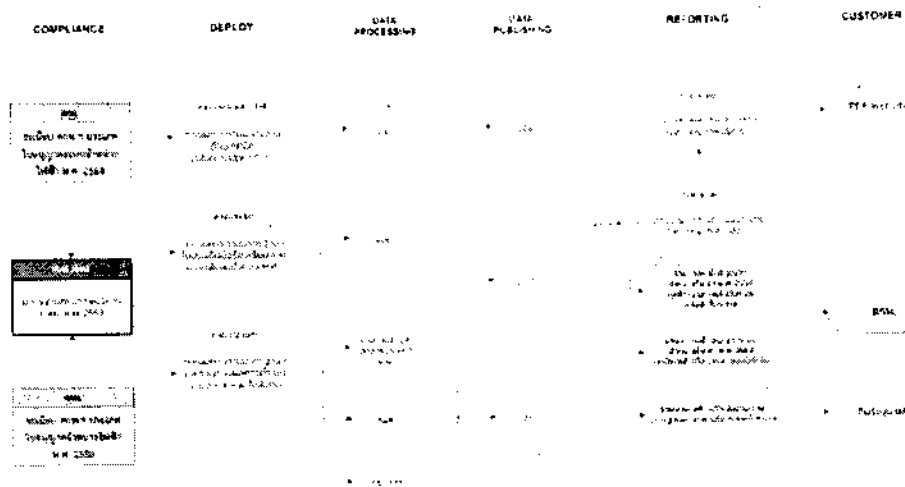
### ๑. เหตุผลความสำคัญของรายงานผลต่อ สกพ.

กปอ. ผนย. ชี้แจงความสำคัญของการดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน  
(กกพ.) ว่าด้วย ใบอนุญาตระบบจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๖๔ และใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๔๘  
ต่อที่ประชุมฯ ซึ่ง กฟภ. ในฐานะผู้ได้รับใบอนุญาตดังกล่าว ต้องรายงานผลการดำเนินงานให้สำนักงาน  
คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (สกพ.) รับทราบ โดยกรณีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามดัชนีที่กำหนด  
กกพ. จะต้องจ่ายเงินค่าปรับให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าตามอัตราที่ระเบียบฯ กำหนด ซึ่งปัจจุบัน กปอ. ผนย. เป็น  
ผู้รับผิดชอบการจัดทำรายงานฯ ดังกล่าว เสนอต่อ สกพ. ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

ทั้งนี้ กฟภ. ยังได้นำดัชนีตามระเบียบฯ ดังกล่าว มาเป็นปัจจัยนำเข้าจัดทำเป็น “มาตรฐานคุณภาพ  
การบริการ กฟภ. พ.ศ. ๒๕๖๓” เพื่อให้พนักงาน กฟภ. ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร และเป็น  
การประกันคุณภาพการบริการไฟฟ้าให้กับประชาชน



## เหตุผลความสำคัญของการรายงานผลการดำเนินงาน กฟภ. ต่อ สกพ.



๒. ทหารเรือแนวทางการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ต่อ สกพ.

กปอ. ฝนย. รายงานว่า จากผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๖ พบปัญหาการดำเนินงานใน ๓ ประเด็นสำคัญ คือ

๑) ผลการดำเนินงานไตรมาส ๑/๒๕๖๖ ไม่เป็นไปตามระเบียบ กฟภ.ฯ โดยตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านค่าเป้าหมายระเบียบ กฟภ.ฯ ว่าด้วยใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า ๓ ตัวชี้วัด จากทั้งหมด ๑๐ ตัวชี้วัด ซึ่งที่ประชุมผู้บริหารระดับสูง ครั้งที่ ๕/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๑๒ พ.ค. ๒๕๖๖ มีมติให้ รผก.(ภ๑-๔) และ ผชก.(๑๒ เขต) ติดตามและเร่งรัดแก้ไขปัญหาการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมาตรฐานคุณภาพบริการฯ ดังกล่าว

๒) การรายงานผลการดำเนินงานไตรมาส ๑/๒๕๖๖ ยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตามที่ กอ. ได้ขอความอนุเคราะห์ให้ กฟช. จัดส่งข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการให้ กปอ. เป็นรายเดือน (ตามหนังสือเลขที่ กวป.(ปต) ๑๓๙/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕) ในทางปฏิบัติ พบปัญหา ในการดำเนินการ ดังนี้

- กฟช. บางแห่งจัดส่งผลการดำเนินงานฯ ให้ กปอ. โดยไม่ผ่านความเห็นชอบของ ผชก.(เขต)
- กฟช. บางแห่งจัดส่งข้อมูลไม่ครบถ้วนตามแบบฟอร์มที่ กปอ. กำหนด
- กฟช. บางแห่งจัดส่งข้อมูลให้ กปอ. เป็นรายไตรมาส ไม่ได้จัดส่งเป็นรายเดือนตามที่กำหนด
- กฟช. แต่ละแห่งมีวิธีการเก็บข้อมูลที่แตกต่างกัน และระบบสารสนเทศที่ใช้ในการเก็บข้อมูลแต่ละระบบมีข้อมูลที่ไม่สอดคล้องกัน

๓) การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงาน กฟภ. ระยะที่ ๒ (ช่วงที่ ๒) และระยะที่ ๓ (เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖) โดยมีหน่วยงานคือ ฝนย. และ ผกต. ที่มีรายละเอียดหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและการรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ซึ่งเห็นควรมีการกำหนดขอบเขตภาระงานระหว่างหน่วยงานของการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ให้มีความชัดเจน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานฯ

## ข้อสรุปจากการหารือ มีดังนี้

- ที่ประชุมเห็นร่วมกันว่า ให้ ฝนย. หารือกับ ผกต. เพื่อเตรียมความพร้อมการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายใต้โครงสร้างการบริหารงาน กฟภ. ระยะที่ ๒ (ช่วงที่ ๒) และระยะที่ ๓ (เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖) ให้มีการกำหนดขอบเขตภาระงานระหว่างหน่วยงานที่ชัดเจน
- ที่ประชุมเห็นร่วมกับข้อเสนอของ กปอ. ซึ่งเสนอให้ กฟช. ยังคงรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ตามแนวทางที่ กปอ. ได้แจ้งไว้ตามหนังสือเลขที่ กวป.(ปต) ๑๓๙/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ (เอกสารแนบ ๓-๔) โดยมีรายละเอียดเพิ่มเติมคือ
  - ขอความร่วมมือให้แต่ละ กฟช. นำเสนอผลการดำเนินงานให้ รผก.(ก๑-๔) เห็นชอบก่อนส่งนำเสนอให้ กปอ. ภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป
  - ยกเว้นเกณฑ์ชีวิตที่ ๑.๒, ๒.๒, ๒.๕, ๒.๖, ๓.๓.๓ และ ๓.๓.๔ กฟช. ไม่ต้องรายงานผล เนื่องจาก กปอ. จะขอข้อมูลผลการดำเนินงานจากสายงาน ป และ ธต
- ที่ประชุมเห็นร่วมกันว่า ปัจจุบันแต่ละ กฟช. มีวิธีการจัดเก็บข้อมูลมาตรฐานคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล และไม่สามารถทวนสอบย้อนกลับได้ ทั้งนี้ เบื้องต้น กปอ. ได้จัดทำแหล่งข้อมูล/ระบบสำหรับจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานในดัชนีต่างๆ โดยในระยะยาว กปอ. จะหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแนวทางหรือระบบที่ชัดเจนสำหรับใช้จัดเก็บข้อมูลให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันต่อไป

| เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการฯ        |                                                                                       | ข้อเสนอแนวทางการจัดเก็บข้อมูล<br>(กฟช. สามารถพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม)                                                                                    |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ.</b> |                                                                                       |                                                                                                                                                                 |
| ๑.๑                              | แรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ใช้บริการในกรอบแรงดันไฟฟ้า | กฟช. ใช้แหล่งข้อมูลจาก กองปฏิบัติการ ฝ่ายปฏิบัติการ และบำรุงรักษา                                                                                               |
| ๑.๒                              | มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า (SAIFI, SAIDI)                                     | กฟช. ไม่ต้องรายงานผล โดย กปอ. จะใช้ข้อมูลจากสายงาน ป                                                                                                            |
| <b>มาตรฐานการให้บริการทั่วไป</b> |                                                                                       |                                                                                                                                                                 |
| ๒.๑                              | การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง                                              | กฟช. สามารถใช้ข้อมูลจากระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS) -> รายงานเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง -> ๕๐. รายงานเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง (กรณีเฉพาะประเภทเหตุการณ์ = ไฟฟ้าขัดข้อง) |
| ๒.๒                              | การแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ                                        | กฟช. ไม่ต้องรายงานผล โดย กปอ. จะใช้ข้อมูลจากสายงาน ธต                                                                                                           |
| ๒.๓                              | การอ่านค่านิยมไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                         | กฟช. ใช้แหล่งข้อมูลจากกองซื้อขายไฟฟ้า ฝ่ายบัญชีและพลังงานไฟฟ้า                                                                                                  |
| ๒.๔                              | การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า                                                              | กฟช. ใช้แหล่งข้อมูลจากกองซื้อขายไฟฟ้า ฝ่ายบัญชีและพลังงานไฟฟ้า                                                                                                  |

| เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ |                                                     | ข้อเสนอแนะทางการจัดเก็บข้อมูล<br>(กฟข. สามารถพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม)                                                     |
|--------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๒.๕                      | การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าทางจดหมาย           | กฟข. ไม่ต้องรายงานผล โดย กปอ. จะใช้ข้อมูลจากสายงาน รต                                                                            |
| ๒.๖                      | การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์         |                                                                                                                                  |
| ๓.๑                      | คุณภาพไฟฟ้า                                         |                                                                                                                                  |
|                          | ๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟล่วงหน้า                        | กฟข. ใช้แหล่งข้อมูลจาก กองปฏิบัติการ ฝ่ายปฏิบัติการ และบำรุงรักษา                                                                |
|                          | ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ                         | กฟข. สามารถใช้ข้อมูลจากระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS) -> รายงานระยะเวลาไฟฟ้าขัดข้อง -> ๑๓. รายงานระยะเวลาไฟฟ้าดับมากกว่า ๔ ชั่วโมง |
| ๓.๒                      | ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า                  |                                                                                                                                  |
|                          | ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)                 | กฟข. สามารถดึงข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code ZCSR011                                                                              |
|                          | ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒/๓๓ เควี)                    | กฟข. สามารถดึงข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code CN41, ZCR181, CN52N                                                                  |
| ๓.๓                      | ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข |                                                                                                                                  |
|                          | ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า                         | กฟข. สามารถดึงข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code ZCR014 คำร้อง Y1 รหัสคำร้อง S107                                                     |
|                          | ๓.๓.๒ การย้ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า               | กฟข. สามารถดึงข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code ZCR014 คำร้อง Y4 รหัสคำร้อง S4A1                                                     |
|                          | ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนแรงดันไฟฟ้า             | กฟข. ไม่ต้องรายงานผล โดย กปอ. จะใช้ข้อมูลจากสายงาน รต                                                                            |
|                          | ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนการอ่านเครื่องวัดหน่วย  |                                                                                                                                  |
|                          | ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ                          | กฟข. สามารถดึงข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code ZIW58 คำร้อง Y4                                                                      |
| ๓.๔                      | ระยะเวลาการต่อการกลับการใช้ไฟฟ้า                    |                                                                                                                                  |
|                          | ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                               | กฟข. สามารถดึงข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code ZWMR019 หรือ ZCSR181 คำร้อง Y1                                                       |
|                          | ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                               | กฟข. สามารถดึงข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code ZCSR181 คำร้อง Y1                                                                    |
| ๓.๕                      | การจ่ายเงินค่าปรับฯ ตามที่รับประกัน                 | กฟข. สามารถดึงข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code ZIW58 คำร้อง Y4                                                                      |

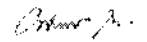


หมายเหตุ:

- ๑) แนวทางการจัดเก็บข้อมูลข้างต้น เป็นแนวทางเบื้องต้น ทั้งนี้ กฟผ. สามารถพิจารณาดำเนินการได้ตามความเหมาะสม รวมทั้ง ควรตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับกับการไฟฟ้าในสังกัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง
- ๒) URL ระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS) คือ <http://172.30.7.213/omsreports/Allarea.aspx>

ปิดประชุมเวลา ๑๑.๓๐ น.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานการประชุมดังกล่าว และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง หากมีข้อแก้ไขโปรดแจ้ง กปอ. ภายในวันที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๖ ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง



(นางวรลักษณ์ เทลาสิทธิ์)

อก.ปอ.

นางน. ก.อ.  
วันที่ ๑๕/๖/๖๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

ของหน่วยงาน กฟภ.๑ ประจำเดือน พฤษภาคม

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |          |                     | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------|---------------------|--------------|
|                                                                                                        |                 | เม.ย. ๖๗       | พ.ค. ๖๗  | สรุป เม.ย.- พ.ค. ๖๗ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)                                                                | ๕๐๒.๐๐          | ๕๒๐.๐๐         | ๑,๐๒๒.๐๐ |                     |              |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)                                                                   | ๐               |                | ๐        |                     |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นสายลักษณะอื่นๆ) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)                                          | ๗.๐๐            | ๘.๐๐           | ๑๕.๐๐    |                     |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)                                             | ๐               | ๐              | ๐        |                     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี ๒๕๖๗  
ของหน่วยงาน กฟผ.๑ ประจำเดือน พฤษภาคม

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |              |                     | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|---------------------|--------------|
|                                                         |                 | เม.ย. ๖๗       | พ.ค. ๖๗      | สรุป เม.ย.- พ.ค. ๖๗ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ถูกต้อง                         |                 |                |              |                     |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย   | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%         | ๑๐๐%                |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)             |                 | ๘๘๙,๔๑๖.๐๐     | ๘๙๖,๙๖๓.๐๐   | ๑,๗๘๖,๓๗๙.๐๐        |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                |                 | ๘๘๙,๔๑๖.๐๐     | ๘๙๖,๙๖๓.๐๐   | ๑,๗๘๖,๓๗๙.๐๐        |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน<br>ทุกราย | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%         | ๑๐๐%                |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)             |                 | ๗๓๗,๔๒๖.๐๐     | ๗๓๗,๙๒๘.๐๐   | ๑,๔๗๕,๓๕๔.๐๐        |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                 |                 | ๗๓๗,๔๒๖.๐๐     | ๗๓๗,๙๒๘.๐๐   | ๑,๔๗๕,๓๕๔.๐๐        |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน                |                 |                |              |                     |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                    | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           |              | ๑๐๐%                |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)       |                 | ๑,๔๔๗,๙๑๔.๐๐   | ๑,๔๕๔,๓๐๗.๐๐ | ๒,๙๐๒,๒๒๑.๐๐        |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                  |                 | ๑,๔๔๗,๙๑๔.๐๐   | ๑,๔๕๔,๓๐๗.๐๐ | ๒,๙๐๒,๒๒๑.๐๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี ๒๕๖๗  
ของหน่วยงาน กฟผ.๑ ประจำเดือน พฤษภาคม

| ๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                                                                                          |                 |                |         |  |                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|--|---------------------|
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |  |                     |
|                                                                                                                                                                           |                 | เม.ย. ๖๗       | พ.ค. ๖๗ |  | สรุป เม.ย.- พ.ค. ๖๗ |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากรับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐                                                                                   | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    |  | ๑๐๐%                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> |                 | ๔๕.๐๐          | ๔๑.๐๐   |  | ๘๖.๐๐               |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐                                                                                | ไม่น้อยกว่า ๙๐% |                |         |  |                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๑๐ นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๑๐ นาที</li> </ul>                           |                 | -              | -       |  | -                   |
|                                                                                                                                                                           |                 |                |         |  |                     |

ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต  
ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.  
ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.

๓. มาตราฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประเทศันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

ସଂଖ୍ୟା/ବୃତ୍ତ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี ๒๕๖๗  
ของหน่วยงาน กฟผ.๑ ประจำเดือน พฤษภาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |  |                     | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|--|---------------------|--------------|
|                                                                                                                                             |          | เม.ย. ๖๗       | พ.ค. ๖๗    |  | สรุป เม.ย.- พ.ค. ๖๗ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%       |  | ๑๐๐%                |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)</li> <li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)</li> </ul>   |          | ๒๔.๐๐<br>๐     | ๗๕.๐๐<br>๐ |  | ๑๐๔.๐๐<br>๐         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี ๒๕๖๗  
ของหน่วยงาน กฟผ.๑ ประจำเดือน พฤษภาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |          |                     | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------|---------------------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | เม.ย. ๖๗       | พ.ค. ๖๗  | สรุป เม.ย.- พ.ค. ๖๗ |              |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |          |                     |              |
| ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)                                                                                                             |          |                |          |                     |              |
| ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมตรจนขาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                                |          |                |          |                     |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | ๑,๘๐๖.๐๐       | ๑,๘๔๔.๐๐ | ๓,๖๕๐.๐๐            |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                           | ๐        | ๐              | ๐        | ๐                   |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | ๓,๔๕๖.๐๐       | ๓,๔๕๒.๐๐ | ๖,๙๐๘.๐๐            |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                           | ๐        | ๐              | ๐        | ๐                   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี ๒๕๖๗  
ของหน่วยงาน กฟผ.๑ ประจำเดือน พฤษภาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่ผู้ซื้อไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |                     | ปัญหาอุปสรรค                                                                       |
|------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                  |          | เม.ย. ๖๗       | พ.ค. ๖๗ | สรุป เม.ย.- พ.ค. ๖๗ |                                                                                    |
| ๓.๒.๑ ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |         |                     |                                                                                    |
| - เขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     | -              | -       | -                   | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส ในเขตเมือง  |
| ภายใน ๒ วันทำการ (รายเกิน ๒ วันทำการ (ราย)                       |          | -              | -       | -                   |                                                                                    |
| - นอกเขตเมือง                                                    | ๑๐๐%     | -              | -       | -                   | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส นอกเขตเมือง |
| ภายใน ๕ วันทำการ (รายเกิน ๕ วันทำการ (ราย)                       |          | -              | -       | -                   |                                                                                    |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                  |          |                |         |                     |                                                                                    |
| ๓.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                       | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%                |                                                                                    |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (รายเกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                     |          | ๒๔.๐๐          | ๓๔.๐๐   | ๖๖.๐๐               |                                                                                    |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                           |          | ๐              | ๐       | ๐                   |                                                                                    |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี ๒๕๖๗  
ของหน่วยงาน กฟผ.๑ ประจำเดือน พฤษภาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |               |  |                     | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------------|--|---------------------|--------------|
|                                                                                                                            |          | เม.ย. ๖๗       | พ.ค. ๖๗       |  | สรุป เม.ย.- พ.ค. ๖๗ |              |
| ๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%          |  | ๑๐๐%                |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |               |  |                     |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%          |  | ๑๐๐%                |              |
| ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย<br>เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)                                                                           |          | ๑,๔๐๖.๐๐<br>๐  | ๑,๘๐๙.๐๐<br>๐ |  | ๓,๒๑๕.๐๐<br>๐       |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย<br>เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%          |  | ๑๐๐%                |              |
|                                                                                                                            |          | ๖๕๔.๐๐<br>๐    | ๖๑๗.๐๐<br>๐   |  | ๑,๒๗๑.๐๐<br>๐       |              |

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี ๒๕๖๗**  
**ของหน่วยงาน กฟผ.๑ ประจำเดือน พฤษภาคม**

**๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)**

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |  |                     | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|--|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | เม.ย. ๖๗       | พ.ค. ๖๗ |  | สรุป เม.ย.- พ.ค. ๖๗ |                                                                                                                               |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ                  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    |  | ๑๐๐%                |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                    |          | ๑๑.๐๐          | ๕๐.๐๐   |  | ๕๑.๐๐               |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                     |          | ๐              | ๐       |  | ๐                   |                                                                                                                               |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    |  | ๑๐๐%                |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                      |          | ๑๑.๐๐          | ๑๑.๐๐   |  | ๒๒.๐๐               |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                       |          | ๐              | ๐       |  | ๐                   |                                                                                                                               |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                          | ๙๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    |  | ๑๐๐%                | ในกรณีที่ กฟผ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗  
ของหน่วยงาน กฟภ.๑ ประจำเดือน พฤษภาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |          |                     | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------|---------------------|--------------|
|                                                                                                                         |          | เม.ย. ๖๗       | พ.ค. ๖๗  | สรุป เม.ย.- พ.ค. ๖๗ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |          |                     |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก                                                                                                |          |                |          |                     |              |
| - เขตเมือง                                                                                                              | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | ๕,๑๔๓.๐๐       | ๖,๐๔๘.๐๐ | ๑๑,๒๙๑.๐๐           |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          | ๐              | ๐        | ๐                   |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | ๔,๗๔๑.๐๐       | ๔,๗๓๓.๐๐ | ๙,๔๗๔.๐๐            |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          | ๐              | ๐        | ๐                   |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่                                                                                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | ๑.๐๐           | ๑.๐๐     | ๒.๐๐                |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          | ๐              | ๐        | ๐                   |              |

ของหน่วยงาน สพท.๑ ประจำเดือน พฤษภาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่พึงประสงค์ของ กพท. (Guaranteed standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |                     | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|---------------------|--------------|
|                                                                                                                                          |          | เม.ย. ๖๗       | พ.ค. ๖๗    | สรุป เม.ย.- พ.ค. ๖๗ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๘๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐%       | ๑๐๐%                |              |
|                                                                                                                                          |          | ๑๐.๐๐<br>๐     | ๑๐.๐๐<br>๐ | ๒๐.๐๐<br>๐          |              |