



|                                                      |                 |         |         |         |         |  |
|------------------------------------------------------|-----------------|---------|---------|---------|---------|--|
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>               |                 |         |         |         |         |  |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%    | 100%    | #DIV/0! | 100%    |  |
| ทุกราย                                               |                 |         |         |         |         |  |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 27,220  | 27,284  | 0       | 54,504  |  |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 27,220  | 27,284  | 0       | 54,504  |  |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | 100%    | 100%    | #DIV/0! | 100%    |  |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 8,985   | 8,982   | 0       | 17,967  |  |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 8,985   | 8,982   | 0       | 17,967  |  |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00% | 100.00% | #DIV/0! | 100.00% |  |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |         |         |         |         |  |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 36,205  | 36,266  | 0       | 72,471  |  |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 36,205  | 36,266  | 0       | 72,471  |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                               |                  |         |         |         |         |                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------|---------|---------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |                                                                                                                                                                                            |
| <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                          | ไม่น้อยกว่า 90%  | 0       | 0       | 0       | 0       | ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ในหัวข้อ Call center ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท. |

| งาน/โครงการ                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                            |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |              |
| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.<br>( Guaranteed Standards of Performance) |          |                |      |         |          |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                            |          |                |      |         |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม                                                         |          |                |      |         |          |              |
| แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง                                                           |          |                |      |         |          |              |
| หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป                                                                   |          |                |      |         |          |              |
| ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                                         |          |                |      |         |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                        | 100%     | 100%           | 100% | #DIV/0! | 100%     |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า                                                                                   |          |                |      |         |          |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                    |          | 2              | 1    | 0       | 3        |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                              |          | 0              | 0    | 0       | 0        |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                       | 100%     | 100%           | 100% | #DIV/0! | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                 |          | 2              | 1    | 0       | 3        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา                                                                        |          | 0              | 0    | 0       | 0        |              |
| ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                           |          |                |      |         |          |              |

|                                                                                                                                                          |      |         |         |         |         |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|----------|
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |          |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                  |      | 0       | 0       | 0       | 0       | 01/00/00 |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |      | 0       | 0       | 0       | 0       |          |

|                                                                                                                                                            |      |         |         |         |         |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|--|
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |      |         |         |         |         |  |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |      |         |         |         |         |  |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |      |         |         |         |         |  |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100% | 100.00% | 100%    | #DIV/0! | 100.00% |  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |      | 39      | 45      | 0       | 84      |  |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100% | 100%    | #DIV/0! | #DIV/0! | 100.0%  |  |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |      | 26      | 0       | 0       | 26      |  |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  |

|                                                                   |      |         |         |         |         |                                              |
|-------------------------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|----------------------------------------------|
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |      |         |         |         |         | ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561          |
| - เขตเมือง                                                        | 100% | 100.00% | 100.00% | #DIV/0! | 100.00% | ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตาม |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                            |      | 20      | 23      | 0       | 43      | มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน                 |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                             |      | 0       | 0       | 0       | 0       | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง     |
| - นอกเขตเมือง                                                     | 100% |         |         |         |         | มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง    |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                            |      | 0       | 0       | 0       | 0       | และ นอกเขตเมือง                              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                             |      | 0       | 0       | 0       | 0       |                                              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                   |      |         |         |         |         |                                              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                      | 100% | #VALUE! | 100%    | #DIV/0! | #VALUE! |                                              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                           |      | 1       | 1       | 0       | 2       |                                              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                            |      | -       | 0       | 0       | #VALUE! |                                              |

|                                                                                                                               |      |         |         |         |         |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|--|
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100% | #VALUE! | #DIV/0! | #DIV/0! | #VALUE! |  |
|                                                                                                                               |      | -       | 0       | 0       | #VALUE! |  |
|                                                                                                                               |      | -       | 0       | 0       | 0       |  |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |      |         |         |         |         |  |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)    | 100% | 100%    | 100%    | #DIV/0! | 100%    |  |
|                                                                                                                               |      | 6       | 4       | 0       | 10      |  |
|                                                                                                                               |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                    | 100% | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    |  |
|                                                                                                                               |      | 12      | 6       | 7       | 25      |  |
|                                                                                                                               |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  |

|                                                                                                                                                                                                                      |      |         |         |         |         |                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |                                                                                                                                      |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |                                                                                                                                      |
| 3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก)<br>การขอใช้ไฟฟ้า<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                           | 95%  | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต<br>ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม)<br>จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |

|                                                                                                                      |      |         |         |         |         |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|--|
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |      |         |         |         |         |  |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |      |         |         |         |         |  |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100% | 100%    | 100%    | #DIV/0! | 100%    |  |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |      | 169     | 186     | 0       | 355     |  |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100% | 100%    | 100%    | #DIV/0! | 100%    |  |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |      | 26      | 36      | 0       | 62      |  |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                  | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |  |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                              |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                               |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  |