

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย        | รวม              | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|--------------|
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                      | ไม่น้อยกว่า 90% | 34<br>0          | .            |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 80% | 0<br>0           |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                |                 | 16,541<br>16,541 |              |
| <b>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                         |                 | 1,593<br>1,593   |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                                                                                     | ไม่น้อยกว่า 90% | 18,134           |              |

|                                                                                            |                 |        |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------|--|
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                     |                 | 18,134 |  |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10  | ไม่น้อยกว่า 80% |        |  |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                  |                 | 0      |  |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                     |                 | 0      |  |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | ไม่น้อยกว่า 90% |        |  |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที                                               |                 | 0      |  |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                                            |                 | 0      |  |

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                             | เป้าหมาย |   | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---|--------------|
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                         |          |   |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ | 100%     |   |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                        |          | 0 |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                           |          | 0 |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                           | 100%     |   |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                              |          | 0 |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                     |          | 0 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                             | 100%     |   |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                 |          | 0 |              |

| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                          |          | 0  |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----|--------------|
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |    |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |    |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                              |          |    |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     |    |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 5  |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0  |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     |    |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 12 |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0  |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย |    | ปัญหาอุปสรรค |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                             |          |    |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     |    |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 0  |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0  |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 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%     |    |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | 0  |              |

|                                                                                           |                 |   |                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---|---------------------|
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                    |                 | 0 |                     |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                     | 100%            |   |                     |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                   |                 | 0 |                     |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                    |                 | 0 |                     |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>                               |                 |   |                     |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                         | 100%            |   |                     |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                   |                 | 5 |                     |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                    |                 | 1 |                     |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                     | 100%            |   |                     |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                    |                 | 6 |                     |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                     |                 | 0 |                     |
| <b>งาน/โครงการ</b>                                                                        | <b>เป้าหมาย</b> |   | <b>ปัญหาอุปสรรค</b> |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%            |   |                     |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |                 | 0 |                     |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |                 | 0 |                     |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%            |   |                     |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                     |                 | 0 |                     |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                      |                 | 0 |                     |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)                     | 95%             |   |                     |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |                 | 0 |                     |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |                 | 0 |                     |

|                                                                                                               |      |     |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|--|
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |      |     |  |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                         |      |     |  |
| - เขตเมือง                                                                                                    | 100% |     |  |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                        |      | 120 |  |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                         |      | 0   |  |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                 | 100% |     |  |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                        |      | 215 |  |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                         |      | 0   |  |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                         | 100% |     |  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                        |      | 0   |  |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                         |      | 0   |  |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                              | 100% |     |  |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                       |      | 0   |  |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                        |      | 0   |  |