

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | รวม    | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------|--------------|
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% |        |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                 |                 | 0      |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                    |                 | 0      |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 80% |        |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                        |                 | 0      |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                           |                 | 0      |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                       |                 |        |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย                                                    |                 |        |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                           |                 | 16,944 |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                              |                 | 16,944 |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย                                                   |                 |        |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                           |                 | 1,693  |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                               |                 | 1,693  |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                         | ไม่น้อยกว่า 90% |        |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                     |                 | 18,637 |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                |                 | 18,637 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100         | ไม่น้อยกว่า 80% |        |              |

|                                                                                            |                 |   |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---|--|
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                  |                 | 2 |  |
| - 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 |   | หมายเหตุ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---|----------|
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                        |          |   | คงเสถียร |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ | 100%     |   |          |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                        |          | 0 |          |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า 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)                                                |          | 7  |          |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|----|----------|
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0  |          |
| - นอกเขตเมือง                                                         | 100%     |    |          |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                |          | 19 |          |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0  |          |
| งาน/โครงการ                                                           | เป้าหมาย |    | หมายเหตุ |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส   |          |    | คปสธค    |
| - 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  |          |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                  |          |    |          |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า     | 100%     |    |          |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                               |          | 16 |          |

|                                                                                                                      |                 |    |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----|-----------------|
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                               |                 | 12 |                 |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                | 100%            |    |                 |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |                 | 3  |                 |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |                 | 0  |                 |
| <b>งาน/โครงการ</b>                                                                                                   | <b>เป้าหมาย</b> |    | <b>หมายเหตุ</b> |
|                                                                                                                      |                 |    | <b>คงเหลือ</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  |                 |
| <b>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b> |                 |    |                 |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |                 |    |                 |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%            |    |                 |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |                 | 0  |                 |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |                 | 0  |                 |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%            |    |                 |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |                 | 0  |                 |
| 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 |  |



