



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.อน.

ถึง

กบล.น.๓

เลขที่ น.๓.กฟจ.อน.(บค.)-๙๘๙/๒๕๖๓

วันที่

10 ส.ค. 2563

เรื่อง ส่งรายงานมาตรฐานการให้บริการทั่วไป

เรียน อก.บค.น.๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุทัยธานี ขอจัดส่งผลการรายงานมาตรฐานการให้บริการทั่วไปตาม
เอกสารการรายงานมาตรฐานการให้บริการทั่วไป ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

(นายอภิรักษ์ ตระกูลปาน)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.อน.

๑๐ มี.ค. ๒๕๖๓

แผนกบริการลูกค้า

โทร ๐๕๖-๕๑๑๖๔๒

โทรสาร ๐๕๖-๕๑๓๐๓๖

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ม.ค.	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณี - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	92	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ต้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	0	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 25%	43,313	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	100%	39,239	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	82,552	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	0	
		0	

3. มาตราฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งานโครงการ		เป้าหมาย	ม.ค.	ปัญหาอุปสรรค
3.1 คุณภาพไฟฟ้า				
3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ		100%	0	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)			0	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)			0	
การปฏิบัติงาน				
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		100%	0	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)			0	
3.1.2 การแก้ไขข้อปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน		100%	0	
- แก้ไขข้อปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)			0	
- แก้ไขข้อปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)			0	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายหรืออยู่แล้ว				
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)				
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมตรขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส				
- เขตเมือง				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		100%		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			17	
- นอกเขตเมือง				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		100%	89	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			0	

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ม.ค.	ปัญหาอุปสรรค
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อบุคคลที่ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อบุคคลที่ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ 3.4 ระยะเวลาค่าจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก - เขตเมือง - ภายใน 1 วันทำการ (ราย) - เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง - ภายใน 3 วันทำการ (ราย) - เกิน 3 วันทำการ (ราย) 3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ - ภายใน 2 วันทำการ (ราย) - เกิน 2 วันทำการ (ราย) 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด - ภายใน 10 วันทำการ (ราย) - เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100% 100% 100% 95% 100% 100% 100%	0 0 0 0 0 0 0 119 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	14230 148

Handwritten signature