



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.อน.

เลขที่ น.๓.กฟจ.อน.(บค.)-๒๖๙๘/๒๕๖๔

ถึง

กบล.น.๓

วันที่

๑๑ มิ.ย. ๒๕๖๔

เรื่อง ขอนำส่งรายงานมาตรฐานการให้บริการทั่วไป

เรียน อก.บล.น.๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุทัยธานี ขอนำส่งผลการรายงานมาตรฐานการให้บริการทั่วไปตาม
เอกสารการรายงานมาตรฐานการให้บริการทั่วไป ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

(นายธนวิชัย ศรีสุเทพ)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.อน.

๑๑ มิ.ย. ๒๕๖๔

แผนกบริการลูกค้า

โทร ๐๕๖-๕๑๑๖๔๒

โทรสาร ๐๕๖-๕๑๓๐๓๖

ปิดงาน-ส่งงานแล้ว.....๑๑ มิ.ย. ๒๕๖๔

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	พ.ศ.	ปัญหาอุปสรรค
2.1	สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%		
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายฟรีเกินเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		124	0	
2.2	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	0	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	
2.3	การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง			
2.3.1	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่เกิน 25%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		44,589	44,589	
2.3.2	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		40,353	40,353	
2.4	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 90%		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		84,942	84,942	
2.5	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	ไม่น้อยกว่า 80%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	
2.6	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0	0	

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

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	พ.ศ.	ปัญหาอุปสรรค
3.1	คุณภาพไฟฟ้า			
3.1.1	การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ	100%		
	- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	
	- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	
	การปฏิบัติงาน			
	- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	0	
	- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	
3.1.2	การแก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%		
	- แก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	
	- แก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	
3.2	ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว			
3.2.1	ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)			
3.2.1.1	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
	- เขตเมือง			
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%		
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		24	
	- นอกเขตเมือง			
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	61	
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	พ.ศ.	ปัญหาอุปสรรค
3.2.1.2 ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตาขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)		13	
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	14	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	1	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
3.3.1 การโอนข้อผู้ซื้อไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนรหัสประจำการไฟฟ้า	100%	27	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการซื้อไฟฟ้า	100%	42	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	

ଆମେ

ภายใน 2 วันทำการ (ถ้ามี)

ເກືອບ 2 ລ້ານທຳການ (ລາຍ)

- **นอกเขตเมือง**

ภาค 5 งานราชการ (ภายใน)

กึ่งกลาง (50%)

3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)

3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เคลวีเอ

ภายใน 35 วันทำการ (ถ้ามี)

35 ฐานการ (ฐาน)

3.2.2.2 หนึ่งแปลงขนาดรวมเกินกว่า 250 ไร่ แต่ไม่เกิน 2,000 ไร่

ภาคใต้ ๕๕ อำเภอ (ชาย)

55 **ศูนย์ทนาย (จ.ย)**

3.3 ระบบเวลาตามขั้นตอนของเทคโนโลยีการออกแบบหรือกระบวนการ

3.3.1 การโอนข้อมูลเชิงไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลงลักษณะการรับรู้ไฟฟ้า

ภาพใน 15 วันทำการ (ตาม)

15 ວັນທຳການ (ຈຳນວນ)

3.3.2 การจ่ายค่าน้ำประปา

ภายใน 3 วันทำการ (ถ้ามี)

3. **การดำเนินงาน** (35%)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	พ.ศ.	ปัญหาอุปสรรค
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) 3.3.5 การจ่ายคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ 3.4 ระยะเวลากลับไฟฟ้า กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก - 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% 100% 100% 95% 100% 100%	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	