



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.อน. ถึง กบล.น.๓
เลขที่ น.๓.กฟจ.อน.(บค.)-๑๙๓๓/๒๕๖๔ วันที่ ๙ พ.ค. ๒๕๖๕
เรื่อง ขอนำส่งรายงานมาตรฐานการให้บริการทั่วไป

เรียน อก.บล.น.๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุทัยธานี ขอนำส่งผลการรายงานมาตรฐานการให้บริการทั่วไปตาม
เอกสารการรายงานมาตรฐานการให้บริการทั่วไป ประจำปีเดือนเมษายน ๒๕๖๕ จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

(นายธนวิชัย ศรีสุเทพ)
รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.อน.
๙ พ.ค. ๒๕๖๕

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	เม.ย.	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	113	
	- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	0	
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)			
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			0	
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	ไม่น้อยกว่า 25%	43,430	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนทั้งหมด (ราย)			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	100%	43,430	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	42,831	
	- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)			
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	86,261	
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)			
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	0	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที			

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

งานโครงการ		เป้าหมาย	เม.ย.	ปัญหาอุปสรรค
3.1	คุณภาพไฟฟ้า			
3.1.1	การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ	100%	0	
	- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	
	- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	
	การปฏิบัติงาน	100%	0	
	- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	
	- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	
3.1.2	การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	0	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	
3.2	ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว			
3.2.1	ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)			
	3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
	- เขตเมือง			
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%	31	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
	- นอกเขตเมือง			
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	30	
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	เม.ย.	ปัญหาอุปสรรค
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระชากหรือ	100%	0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0		
- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0		
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)	95%	0	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	0		
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	0		
3.4 ระยะเวลากลับฟีดกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก			
- เขตเมือง	100%	0	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)	0		
- นอกเขตเมือง	100%	0	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)	0		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	0	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	0		
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผู้ใช้หรือเงินสด ตามที่ระบุประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	0	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)			
เกิน 10 วันทำการ (ราย)	0		

3.3.3 การตรวจวัดและประเมินผล

(๒) แผนปฏิบัติการ ๕ ปีของมูลนิธิฯ -

5. ការកាត់បន្ថយ (ធានា)

3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการชำนัดหรือวงเงินค่าใช้จ่ายและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า

- ตรวจพบเชื้อโรคติดต่อในผู้ป่วย ภายใน 5 วันทำการ (รายละเอียด)

- ตรวจขอใบหนังสือติดต่อผู้รู้ไฟฟ้า เป็น 5 วันทำการ (ราย)

3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ซื้อไฟฟ้าเลิก การซื้อไฟฟ้า)

- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ

- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ

3.4 ระยะเวลากลับไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)

3.4.1 หน้าที่ของพระยาเสนา

ଶୋଭାମଣ୍ଡପ

ภายใน 1 วันทำการ (รวม)

1. **การดำเนินงาน** (รายละเอียด)

- ନିଉମାଟିକ୍ସ

ສາຍໃນ 3 ວັນທຳການ (ຮາຍ)

เป็น 3 วันทำการ (๒๔)

3.4.2 ผู้ให้บริการสุขภาพ

ภายใน 2 วันทำการ (รวม)

ក្រោយ 2 ឆ្នាំការងារ (ទិន្នន័យ)

3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเชคหรือเงินสด ตามที่ระบุไว้ในระยะเวลาเวลาที่กำหนด

ภายใน 10 วันทำการ (ถ้ามี)

10 ວັນທຳການ (ຮາຍ)