



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.อน.

เลขที่ น.๓.กฟจ.อน.(บค.)- ๘๘๘ / ๒๕๖๖

เรื่อง ขอนำส่งรายงานมาตรฐานการให้บริการทั่วไป

ถึง

กบล.น.๓

วันที่

- ๘ มี.ค. ๒๕๖๖

เรียน อก.บล.น.๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุทัยธานี ขอนำส่งผลการรายงานมาตรฐานการให้บริการทั่วไปตาม
เอกสารการรายงานมาตรฐานการให้บริการทั่วไป ประจำปีเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

(นายจรัล ศรีพันธ์)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.อน.

- ๘ มี.ค. ๒๕๖๖

แผนกบริการลูกค้า

โทร ๐๕๖-๕๑๑๖๔๒

โทรสาร ๐๕๖-๕๑๓๐๓๖

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน		เป้าหมาย	ก.พ.	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนในร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	104	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	0	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ถูกต้อง			0	
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่เกิน 25%	43,862	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	43,862	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	43,095	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	86,957	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	0	

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

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	ก.พ.	ปัญหาอุปสรรค
3.1	คุณภาพไฟฟ้า			
3.1.1	การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ	100%		
	- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	
	- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	
	การปฏิบัติงาน			
	- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%		
	- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	
3.1.2	การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%		
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	
3.2	ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขการถ่วง) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว			
3.2.1	ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)			
3.2.1.1	ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเอกสารขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
	- เขตเมือง			
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%		
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		14	
	- นอกเขตเมือง			
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%		
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)		66	
			0	

งานโครงการ		เป้าหมาย	ก.พ.	ปัญหาอุปสรรค
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมีเตาหรือขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส				
- เขตเมือง				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		100%	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			0	
- นอกเขตเมือง				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		100%	1	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			0	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)				
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ				
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		100%		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)			8	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ				
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		100%		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)			0	
3.3 ระยะเวลาดำเนินการของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน				
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนแปลงลักษณะการใช้ไฟฟ้า				
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		100%		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)			2	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า				
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		100%		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)			49	
			0	

งานโครงการ

	เป้าหมาย	ก.พ.	ปัญหาอุปสรรค
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (จ่าย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (จ่าย)	100%	0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (จ่าย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (จ่าย)	100%	0	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	0	
3.4 ระยะเวลาดำเนินการไฟฟ้า กลับกรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)		0	
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก - เขตเมือง - ภายใน 1 วันทำการ (จ่าย) - เกิน 1 วันทำการ (จ่าย) - นอกเขตเมือง - ภายใน 3 วันทำการ (จ่าย) - เกิน 3 วันทำการ (จ่าย)	100%	0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ - ภายใน 2 วันทำการ (จ่าย) - เกิน 2 วันทำการ (จ่าย)	100%	0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด - ภายใน 10 วันทำการ (จ่าย) - เกิน 10 วันทำการ (จ่าย)	100%	0	