



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.สท.

ถึง กบส.น.๓

เลขที่ น.๓ สท.(บค.) ๖๐๓๕/๒๕๖๕

วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรียน อก.บส.น.๓

กฟจ.สิงห์บุรี ขอส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ มาพร้อมกับบันทึกนี้ด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งในส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายพนัย ถิตติรัตนสุนทร)

รจก.(ท.) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.สท.

ผบค.สท.

โทร. ๑๔๔๐๖

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	ก.พ.	ปัญหาอุปสรรค
2.1	สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ชกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
	- สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		121	
	- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		0	
2.2	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	
	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		2	
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	
2.3	การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
2.3.1	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		61,672	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบทั้งหมด (ราย)		61,672	
2.3.2	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		18,122	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		18,122	
2.4	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	
	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		79,794	
	- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		79,794	
2.5	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100%	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		14	
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	
2.6	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	ไม่น้อยกว่า 90%	#DIV/0!	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		0	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0	

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ก.พ.	ปัญหาอุปสรรค
3.1 คุณภาพไฟฟ้า			
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ	100%	100%	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		1	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		1	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	#O.WO!	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายหรืออยู่แล้ว			
- เขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		3	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		99	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ก.พ.	ปัญหาอุปสรรค
3.2.1.2 ผู้ที่ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	#DIV/0!	
- เขตเมือง		0	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	
- นอกเขตเมือง		0	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)	100%	100%	
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 750 เควีเอ		3	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ		0	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)			
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน	100%	100%	
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		203	
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 30 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		185	
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 20 วันทำการ (ราย)			

งานโครงการงาน	เป้าหมาย	ก.พ.	ปัญหาอุปสรรค
3.3.3 การตรวจสอบร่องรอยเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสสลับ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100% 2 0	
3.3.4 การตรวจสอบร่องรอยเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดการจ่ายไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบวัดคิดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบวัดคิดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100% 2 0	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้าฟรี การขอใช้ไฟฟ้า) - รับเงินค่าบริการภายใน 25 วันทำการ - ค่าเงินค่าบริการเกิน 25 วันทำการ	95%	#DIV/0! 0 0	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0! 0 0	
- นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0! 0 0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0! 0 0	
3.5 การชำระเงินค่าปรับที่ชำระโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	#DIV/0! 0 0	