



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.สท.

ถึง กบส.น.๓

เลขที่ น.๓ สท.(บค.) ๒๗๕/๘/๒๕๖๕

วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๕

เรียน อก.บส.น.๓

กฟจ.สิงห์บุรี ชอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๕ มาพร้อมกับบันทึกนี้ด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งในส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายพินัย กิตติรัตนสุนทร)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.สท.

ผบค.สท.

โทร. ๑๔๔๐๖

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ส.ค.	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าที่ร้อง บัญจากเวลาที่ได้รับแจ้ง สกวัน กรณี - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		100%	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง			
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกสาย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกสาย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		100%	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		100%	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100%	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		#DIV/0!	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ 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%	#DIV/0! 0 0	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)			
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)			
การปฏิบัติงาน	100%	#DIV/0! 0 0	
- ปฏิบัติงานเกินตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)			
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	#DIV/0! 0 0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)			
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่หรือผู้ใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายหรือมือผู้แล้ว			
- เขตเมือง	100%	100% 14 0	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	100%	100% 47 0	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ส.ก.	ปัญหาอุปสรรค
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ยังติดตั้งมิเตอร์ขนาดเล็กเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%	#DIV/0!	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	
- นอกเขตเมือง	100%	#DIV/0!	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)			
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		3	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	#DIV/0!	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	
3.3 ระยะเวลาคาดบประมาณที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
3.3.1 การโอนหรือผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)		96	
เกิน 30 วันทำการ (ราย)		0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		39	
เกิน 20 วันทำการ (ราย)		0	

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ส.ค.	ปัญหาอุปสรรค
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	#DIV/0!	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกับ กรณีลูกค้าจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง - ภายใน 1 วันทำการ (ราย) - เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง - ภายใน 3 วันทำการ (ราย) - เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ - ภายใน 2 วันทำการ (ราย) - เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเร็วหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด - ภายใน 10 วันทำการ (ราย) - เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	#DIV/0!	