



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.สท.

ถึง กบส.น.๓

เลขที่ น.๓ สท.(บค.) ๓๒๘๙/๒๕๖๕

วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

เรียน อก.บส.น.๓

กฟจ.สิงห์บุรี ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ มาพร้อมกับบันทึกนี้ด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งในส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายเจสียว แก้วเขียว)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.สท.

ผบค.สท.

โทร. ๑๔๔๐๖

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ |                                                                                                   | เป้าหมาย        | ต.ค.    | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------|--------------|
| 2.1         | สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง สก.วัน กรณี        | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%    |              |
|             | - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                              |                 | 184     |              |
|             | - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                 |                 | 0       |              |
| 2.2         | สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%    |              |
|             | - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                    |                 | 1       |              |
|             | - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                       |                 | 0       |              |
| 2.3         | การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                       |                 |         |              |
| 2.3.1       | ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนบท่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย                                                    | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%    |              |
|             | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                       |                 | 62,239  |              |
|             | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนทั้งหมด (ราย)                                                         |                 | 62,239  |              |
| 2.3.2       | ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                    | 100%            | 100%    |              |
|             | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                       |                 | 18,198  |              |
|             | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                           |                 | 18,198  |              |
| 2.4         | จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                         | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%    |              |
|             | - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                 |                 | 80,437  |              |
|             | - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                            |                 | 80,437  |              |
| 2.5         | ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100         | 100%            | 100%    |              |
|             | - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                         |                 | 6       |              |
|             | - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                            |                 | 0       |              |
| 2.6         | ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90            | ไม่น้อยกว่า 90% | #DIV/0! |              |
|             | - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที                                                      |                 | 0       |              |
|             | - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                                                   |                 | 0       |              |

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ด.ค.              | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------|--------------|
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                            |          |                   |              |
| 3.1.1 การแจ้งระดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ | 100%     | #DIV/0!<br>0<br>0 |              |
| - แจ้งระดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                           |          |                   |              |
| - แจ้งระดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                              |          |                   |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                              | 100%     | #DIV/0!<br>0<br>0 |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                 |          |                   |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                        |          |                   |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                             | 100%     | #DIV/0!<br>0<br>0 |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                    |          |                   |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                    |          |                   |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว                               |          |                   |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                                 | 100%     | 100%<br>2<br>0    |              |
| ภายใน 2 ชั่วโมง (ราย)                                                                                                                                                      |          |                   |              |
| เกิน 2 ชั่วโมง (ราย)                                                                                                                                                       |          |                   |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                              | 100%     | 100%<br>36<br>0   |              |
| ภายใน 5 ชั่วโมง (ราย)                                                                                                                                                      |          |                   |              |
| เกิน 5 ชั่วโมง (ราย)                                                                                                                                                       |          |                   |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย                             | ต.ค.                                   | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------|--------------|
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือติดตั้งมีเคอร์เรนซ์เกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br>100% | #DIV/0!<br>0<br>0<br>#DIV/0!<br>0<br>0 |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                                                                                                          |                                      |                                        |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                        | 100%                                 | 100%<br>1<br>0                         |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                               | 100%                                 | 100%<br>1<br>0                         |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                                                                                                     |                                      |                                        |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                                   | 100%                                 | 100%<br>45<br>0                        |              |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                                              | 100%                                 | 100%<br>38<br>0                        |              |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ค.ค.                                  | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------|--------------|
| 3.3.3 การตรวจสอบหรือร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ <ul style="list-style-type: none"> <li>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</li> <li>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)</li> </ul>                                                  | 100%     | 100%<br>1<br>0                        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบหรือร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</li> <li>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)</li> </ul> | 100%     | #DIV/0!<br>0<br>0                     |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ</li> <li>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ</li> </ul>                                                                           | 95%      | #DIV/0!<br>3<br>0                     |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                                                                                    |          |                                       |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก <ul style="list-style-type: none"> <li>- เขตเมือง <p>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 1 วันทำการ (ราย)</p> </li> <li>- นอกเขตเมือง <p>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 3 วันทำการ (ราย)</p> </li> </ul>                                | 100%     | #DIV/0!<br>0<br>0<br>100%<br>607<br>0 |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ <p>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 2 วันทำการ (ราย)</p>                                                                                                                                                                                 | 100%     | #DIV/0!<br>0<br>0                     |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด <p>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 10 วันทำการ (ราย)</p>                                                                                                                    | 85%      | #DIV/0!<br>0<br>0                     |              |