



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.สท. ถึง กบล.น.๓
เลขที่ น.๓ สท.(บค.) ๑๙๙๗/๒๕๖๖ วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๖
เรื่อง รายงานมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖
เรียน กก.บค.น.๓

กฟจ.สิงห์บุรี ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ มาพร้อมกับบันทึกนี้ด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งในส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายประจักษ์ เตชะชั้นหมาก)

ผ.บค. ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.สท.

- 5 กค. 2566

ผบค.กฟจ.สท.

โทร. ๑๔๔๐๖

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	มิ.ย.	ปัญหาอุปสรรค
1. สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		120	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		0	
2. สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		3	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	
3. การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		71,561	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		71,561	
3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		12,953	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		12,953	
4. จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		84,514	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		84,514	
5. ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		21	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	
6. ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	#DIV/0!	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		0	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0	

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	มิ.ย.	ปัญหาอุปสรรค
1 คุณภาพไฟฟ้า			
1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ	100%	#DIV/0!	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	
การปฏิบัติงาน	100%	#DIV/0!	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	
1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	#DIV/0!	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	
2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว			
- เขตเมือง	100%	#DIV/0!	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		186	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	ม.ย.	ปัญหาอุปสรรค
2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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	
2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)				
2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ		100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)			2	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)			0	
2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ		100%	#DIV/0!	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)			0	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)			0	
3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน				
3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		100%	100%	
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)			19	
เกิน 30 วันทำการ (ราย)			0	
3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		100%	100%	
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)			28	
เกิน 20 วันทำการ (ราย)			0	

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ม.ย.	ปัญหาอุปสรรค
3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		3	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	
3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		4	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	
3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)	95%	#DIV/0!	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	
4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- เขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		250	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		206	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	
4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	#DIV/0!	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	
5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	#DIV/0!	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	