



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.สท. ถึง กบส.น.๓
เลขที่ น.๓ สท.(บค.) ๒๕๕๗/๒๕๖๖ วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๖
เรื่อง รายงานมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖
เรียน อก.บส.น.๓

กฟจ.สิงห์บุรี ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖
มาพร้อมกับบันทึกนี้ด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งในส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายเฉลียว แก้วเขียว)

รจก.(ท.)ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.สท.

๕ ก.ย. ๒๕๖๖

ผบค.กฟจ.สท. (กท น)
โทร. ๑๔๔๐๖

มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	ส.ค.	ปัญหาอุปสรรค
สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี	- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
			108	
สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	
			1	
			0	
3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง				
3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	
			71,846	
3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	100%	
			12,958	
4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	
			84,804	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100%	
			14	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	#DIV/0!	
			0	

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	ผลสัมฤทธิ์	หมายเหตุ
1.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)		100%	#DIV/0! 0 0	
		100%	#DIV/0! 0 0	
	2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)	100%	100%	
	2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ		1	
	ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	
	เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	
	2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ		0 0	
	ภายใน 55 วันทำการ (ราย)			
	เกิน 55 วันทำการ (ราย)			
	3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน	100%	100%	
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย) เกิน 30 วันทำการ (ราย)			48 0	
		100%	100%	
	3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		69	
	ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		0	
	เกิน 20 วันทำการ (ราย)			

งาน/โครงการงาน		เป้าหมาย	ผลสัมฤทธิ์	หมายเหตุ
3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		1	
3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		#DIV/0!	
3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)	- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	
	- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	0	
3.6 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			0	
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	- เขตเมือง	100%	#DIV/0!	
	ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	
	เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	
- นอกเขตเมือง	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)		429	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%	0	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	ภายใน 10 วันทำการ (ราย)	85%	#DIV/0!	
	เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	
			0	