



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.สท. ถึง กบส.น.๓
เลขที่ น.๓ สท.(บค.)๓๓๐๓/๒๕๖๖ วันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๖
เรื่อง รายงานมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖
เรียน อก.บส.น.๓

กฟจ.สิงห์บุรี ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖
มาพร้อมกับบันทึกนี้ด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งในส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายประธาน สุนทรโร)

รจก.(ท.) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.สท.

- 2 พย. 2566

ผบค.กฟจ.สท.

โทร. ๑๔๔๐๖

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน		เป้าหมาย	ต.ค.	ปัญหาอุปสรรค
2.1	สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)			195	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)			0	
2.2	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)			3	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)			0	
2.3	การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
2.3.1	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)			71,998	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)			71,998	
2.3.2	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)			13,012	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)			13,012	
2.4	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)			85,010	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)			85,010	
2.5	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)			16	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)			0	
2.6	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	#DIV/0!	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที			0	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที			0	

3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ³			
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ต.ค.	ปัญหาอุปสรรค
3.1 คุณภาพไฟฟ้า			
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ	100%	#DIV/0!	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	
การปฏิบัติงาน	100%	#DIV/0!	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	#DIV/0!	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว			
- เขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		16	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		146	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	ต.ค.	ปัญหาอุปสรรค
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 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 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ		100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)			3	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)			0	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ		100%	100%	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)			1	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)			0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน				
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		100%	100%	
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)			77	
เกิน 30 วันทำการ (ราย)			0	
3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		100%	100%	
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)			51	
เกิน 20 วันทำการ (ราย)			0	

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	ต.ค.	ปัญหาอุปสรรค
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ		100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			3	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)			0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า		100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			1	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)			0	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)		95%	#DIV/0!	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ			0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ			0	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)				
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก				
- เขตเมือง		100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			159	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)			0	
- นอกเขตเมือง		100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)			101	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)			0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่		100%	#DIV/0!	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด		85%	#DIV/0!	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)			0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)			0	