



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.สท.

ถึง กบล.น.๓

เลขที่ น.๓ สท.(บค.) ๑๓ /๒๕๖๗

วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖

เรียน อก.บค.น.๓

กฟจ.สิงห์บุรี ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ มาพร้อมกับบันทึกนี้ด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งในส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป



(นางสุทธิพร ปากเพรียว)

รจก.(บ.) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.สท.

- 4 มค. 2567

ผบค.กฟจ.สท.

โทร. ๑๔๔๐๖

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)					
งาน/โครงการงาน		เป้าหมาย	ส.ค.	ปัญหาอุปสรรค	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี	- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%		
			99		
			0		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%		
			2		
			0		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง					
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		ไม่น้อยกว่า 98%		100%
			72,373		72,373
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	100%		
			13,066		13,066
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%		
			85,439		85,439
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100%		
			10		0
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	#DIV/0!		
			0		0

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ถ.ค.	ปัญหาอุปสรรค
คุณภาพไฟฟ้า			
1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 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	
2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	#DIV/0!	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	
ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว			
- เขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		14	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		110	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	ร.ค.	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)			44	
เกิน 30 วันทำการ (ราย)			0	
3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		100%	100%	
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)			45	
เกิน 20 วันทำการ (ราย)			0	

งาน/โครงการงาน		เป้าหมาย	ธ.ค.	ปัญหาอุปสรรค
3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		2	
			0	
3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		1	
			0	
3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)	- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	95%	#DIV/0!	
	- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	
			0	
4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)				
4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	- เขตเมือง	100%	100%	
	ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		117	
	เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	
- นอกเขตเมือง	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)		98	
			0	
4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	
			0	
5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	ภายใน 10 วันทำการ (ราย)	85%	#DIV/0!	
	เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	
			0	