



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.มสส.

ถึง กฟฉ.๒

เลขที่ ฉ.๒ มสส.(บต.)๒๖๗/๒๕๖๔

วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรียน ผชก.(ฉ๒)

ตามที่ กฟฉ.๒ ขอให้ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ กฟส. จัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการเป็นประจำทุกเดือนนั้น

กฟส.มสส.ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔รายละเอียดตามเอกสารแนบและได้วางข้อมูลรายงานที่

http://om.pea.co.th/om๖๓/web_area/index.php?p=e&s=๘๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผผธ.กบล.ฉ๒ ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายอำพันธุ์ เอื้อเฟื้อพันธุ์)

ผจก.กฟส.มสส.

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งขงเงิน กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		68.00	36.00			
- จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		0.00	0.00			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%					
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0.00	0.00			
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0.00	0.00			
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การร่นหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%					
- จำนวนหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		28705.00	28785.00			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่าย (ราย)		28705.00	28785.00			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองจำนวนทุกเดือน	100%					
- จำนวนหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		1358.00	1420.00			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		1358.00	1420.00			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		30333.00	30333.00			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		30333.00	30333.00			
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ	100%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0.00	0.00			
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0.00	0.00			
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		0.00	0.00			
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		0.00	0.00			

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ก.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การงดจ่ายไฟฟ้าส่วนหนึ่งเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่พหุประสงค์ขนาดรวมกันไม่เกิน 300 kVA ซึ่งไม่รวมถึง กรณีฉุกเฉิน การงดจ่ายไฟ - แจ้งของดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ทาง) - แจ้งของดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ทาง) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ทาง) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ทาง)	100%	0.00	1.00			
งานโครงการ เป้าหมาย ผลการดำเนินงาน ม.ก. ก.พ. มี.ค. ไตรมาส 1 ปัญหาอุปสรรค						
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบขนาดในระบบอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 300 kVA ซึ่งไม่รวมถึง กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ทาง) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เป็น 24 ชม. (ทาง)	100%	0.00	0.00			
งานโครงการ เป้าหมาย ผลการดำเนินงาน ม.ก. ก.พ. มี.ค. ไตรมาส 1 ปัญหาอุปสรรค						
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าจ่ายไม่ตรงต่อไฟฟ้า (นับวัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้จนครบปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจ่ายค่าพร่องของค่า 3.2.1 ระบบละเมิดค่า (230/235 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ละเมิดค่ามีระบบภายในบ้าน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ทาง) เป็น 2 วันทำการ (ทาง) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ทาง) เป็น 5 วันทำการ (ทาง)	100%	2.00	2.00			ใช้ T-Code 2035/11 ไม่สามารถเรียกชดเชยในคดีที่คดีได้
งานโครงการ เป้าหมาย ผลการดำเนินงาน ม.ก. ก.พ. มี.ค. ไตรมาส 1 ปัญหาอุปสรรค						
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ละเมิดค่ามีระบบภายในบ้าน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ทาง) เป็น 2 วันทำการ (ทาง) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ทาง) เป็น 5 วันทำการ (ทาง)	100%	0.00	0.00			ไม่มีมีระบบภายใน 30 A
งานโครงการ เป้าหมาย ผลการดำเนินงาน ม.ก. ก.พ. มี.ค. ไตรมาส 1 ปัญหาอุปสรรค						
3.2.2 ระบบละเมิดสูง(230/235 โวลต์) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 แอมป์ ภายใน 35 วันทำการ (ทาง) เป็น 35 วันทำการ (ทาง)	100%	0.00	0.00			

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.พ.	ก.พ.	ฉ.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หลังปลดหม้อแปลงเกินกว่า 250 เครื่อง แต่ไม่เกิน 2,000 เครื่อง ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%					
3.3 ระยะเวลาดำเนินการของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การดำเนินการของผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง หลังดำเนินการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	7.01 0.01	7.00 1.00			
3.3.2 การจ่ายคืนเงินค่าปรับการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	12.00 0.01	7.00 0.00			
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.พ.	ก.พ.	ฉ.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระชาก - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0.01 0.01	0.00 0.00			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจ่าย เครื่องวัดและไฟฟ้าแรงดันสูงเกินกว่าที่กำหนด - ตรวจสอบเครื่องวัดผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบเครื่องวัดผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0.01 0.01	0.00 0.00			
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในการมีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	0.01 0.01	0.00 0.00			
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.พ.	ก.พ.	ฉ.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาดำเนินการคืนเงิน กรณีการจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตาม คำแนะนำในกรณีอื่น)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100% 100%	0.01 0.01 0.01 0.01	0.00 0.00 0.00 0.00			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่อยู่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	0.01 0.01	0.00 0.00			
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยบุคคลหรือองค์กร ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	0.01 0.01	0.00 0.00			