



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.มสส.

ถึง กฟฉ.๒

เลขที่ ฉ.๒ มสส.(บต.)๓๗๒/๒๕๖๔

วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

เรียน ผชก.(ฉ๒)

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

กฟส.มสส.ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน มีนาคม 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 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง เหตุเร่ง กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถจ่ายคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		68.00	96.00	24.00	128.00	
- จ่ายคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		0.00	0.00	0.00	0.00	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องระดับไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (เรื่องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%					
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0.00	0.00	0.00	0.00	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0.00	0.00	0.00	0.00	
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกพื้นที่ ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		28706.00	28785.00	28795.00	28795.00	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)		28706.00	28785.00	28795.00	28795.00	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองจำหน่ายทุกพื้นที่ ทุกสาย	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		1358.00	1420.00	1435.00	1435.00	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		1358.00	1420.00	1435.00	1435.00	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าใบต่อเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		30333.00	30333.00	30333.00	30333.00	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		30333.00	30333.00	30333.00	30333.00	
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 สอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	100%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0.00	0.00	0.00	0.00	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0.00	0.00	0.00	0.00	
2.6 สอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		0.00	0.00	0.00	0.00	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0.00	0.00	0.00	0.00	

T-Code
-28601V2
-เลือกข้อ 2 แบบที่ 1 รุ่มจึงมุด
จำนวนราย
-เลือก กฟภ.ขึ้น 1-4 แล้วใส่ข้อมูล
กฟภ.
-เลือกนาฬิกา
-เลือก สปรคจิต(มีเงิรว)
-ข้อมูลจำนวน มขฟ. อยู่ใบเรอ Y123

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าขึ้นประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การบริการไฟฟ้าส่วนเกินที่ผิดปกติตาม สมณ (Exceed Outage) จำนวนผู้ไฟฟ้าที่ เฉลี่ยประมาณการเกินกว่า 300 kVA ขึ้นไป - ภายใน กรณีฉุกเฉิน การแก้ไขคืนไฟ - บริการไฟฟ้าส่วนเกิน ไม่เกินกว่า 3 วัน (ภายใน) - บริการไฟฟ้าส่วนเกิน น้อยกว่า 3 วัน (ภายใน) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ภายใน) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ภายใน)	100% 100%	0.00 0.00 0.00 0.00	1.00 0.00 1.00 0.00	0.00 0.00 0.00 0.00	1.00 0.00 1.00 0.00	
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การบริการไฟฟ้าส่วนเกินที่ผิดปกติตาม สมณ (Exceed Outage) จำนวนผู้ไฟฟ้าที่ เฉลี่ยประมาณการเกินกว่า 300 kVA ขึ้นไป - ภายใน กรณีฉุกเฉิน - บริการไฟฟ้าส่วนเกิน ภายใน 24 ชม. (ภายใน) - บริการไฟฟ้าส่วนเกิน ภายใน 24 ชม. (ภายใน)	100%	0.00 0.00	0.00 0.00	0.00 0.00	0.00 0.00	
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลารับแจ้งเหตุไฟฟ้า (นับตั้งแต่การแจ้งเหตุไฟฟ้าผิดปกติตาม ปฏิบัติการตามระยะเวลาที่แจ้งไว้) กรณีมีระบบ จำหน่ายไฟฟ้าฉุกเฉิน 3.2.1 ระบบฉุกเฉิน (200/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้แจ้งเหตุไฟฟ้าฉุกเฉินที่มีผลกระทบเกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ภายใน) ภายใน 2 วันทำการ (ภายใน) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ภายใน) ภายใน 5 วันทำการ (ภายใน)	100% 100%	2.00 0.00 96.00 0.00	2.00 1.00 74.00 0.00	1.00 0.00 80.00 20.00	0.00 0.00 200.00 20.00	ไฟ T-Code 200/230 ไม่สามารถแจ้งเหตุฉุกเฉิน พัดไฟ
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้แจ้งเหตุไฟฟ้าฉุกเฉินที่มีผลกระทบเกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ภายใน) ภายใน 2 วันทำการ (ภายใน) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ภายใน) ภายใน 5 วันทำการ (ภายใน)	100% 100%	0.00 0.00 0.00 0.00	0.00 0.00 0.00 0.00	0.00 0.00 0.00 0.00	0.00 0.00 0.00 0.00	ไม่มีผลกระทบเกิน 30 A
3.2.2 ระบบฉุกเฉิน (22/230 โวลต์) 3.2.2.1 ผู้แจ้งเหตุไฟฟ้าฉุกเฉินที่มีผลกระทบเกิน 30 แอมป์ 3 เฟส ภายใน 35 วันทำการ (ภายใน) ภายใน 35 วันทำการ (ภายใน)	100%	0.00 0.00	0.00 0.00	0.00 0.00	0.00 0.00	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าฯ ๒๕4 กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.2.2 ขยาย/ลดขนาดการเดินเกินกว่า 250 เมตร เดินเกิน 2,000 เมตร ภายใน 55 วันทำการ (ภายใน) เกิน 55 วันทำการ (ภายนอก)	100%					
3.3 ระยะเวลาตอบสนองผู้ใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียน						
3.3.1 การตอบสนองผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านระบบการแจ้งเตือน หลังการแจ้งการแจ้งไฟฟ้า	100%					
ภายใน 15 วันทำการ (ภายใน)		7.01	7.00	200.00	-----	
เกิน 15 วันทำการ (ภายนอก)		0.01	1.00	-----	-----	
3.3.2 การดำเนินการแจ้งเตือนการแจ้งไฟฟ้า	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ภายใน)		12.10	7.00	80.00	-----	
เกิน 3 วันทำการ (ภายนอก)		0.01	0.00	0.00	-----	
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ภายใน)		0.00	0.00	0.00	0.00	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ภายนอก)		0.00	0.00	0.00	0.00	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการ ลดแรงดันไฟฟ้าและแรงดันเกินในสายไฟฟ้า	100%					
- การตรวจสอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 5 วันทำการ (ภายใน)		0.00	0.00	0.00	0.00	
- การตรวจสอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกิน 5 วันทำการ (ภายนอก)		0.00	0.00	0.00	0.00	
3.3.5 การดำเนินการเดินสายไฟฟ้า (ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้าหลัก การแจ้งไฟฟ้า)	95%					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0.00	0.00	0.00	0.00	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0.00	0.00	0.00	0.00	
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืน กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งการแจ้งไฟฟ้าว่าขอคืนค่าไฟฟ้า ตามเงื่อนไขโครงการ)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าหลัก						
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 1 วันทำการ (ภายใน)		0.00	0.00	0.00	0.00	
เกิน 1 วันทำการ (ภายนอก)		0.00	0.00	0.00	0.00	
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ภายใน)		0.00	0.00	0.00	0.00	
เกิน 3 วันทำการ (ภายนอก)		0.00	0.00	0.00	0.00	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารอง	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ภายใน)		0.00	0.00	0.00	0.00	
เกิน 2 วันทำการ (ภายนอก)		0.00	0.00	0.00	0.00	
3.5 การจ่ายคืนค่าปรับที่จ่ายโดยเรียกคืนเงินสม คานที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%					
ภายใน 10 วันทำการ (ภายใน)		0.00	0.00	0.00	0.00	
เกิน 10 วันทำการ (ภายนอก)		0.00	0.00	0.00	0.00	