



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.มสส. ถึง กฟผ.๒
เลขที่ ฉ.๒ มสส.(บต.)๔๗๔/๒๕๖๔ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๔

เรียน ผชก.(ฉ๒)

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

กฟส.มสส.ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๔รายละเอียดตามเอกสารแนบและได้วางข้อมูลรายงานที่
http://om.pea.co.th/om63/web_area/index.php?p=e&s=๘๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผผช.กบล.ฉ๒ ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายอमพันธ์ เว้อเพ็ือพันธ์)

ผจก.กฟส.มสส.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. กฟผ.ม่วงสามสิบ โทร. 045-489700

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ตามเกณฑ์	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ล.	พ.ร.	ม.ร.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถเข้าให้บริการได้ร้อยละ 90% หลังจาก ระบบไฟฟ้าต้องดับ นับจากเวลาไฟฟ้าดับจนถึง ยกเว้น การเมืองเห็น - สามารถเข้าให้บริการใน 4 ชม. (ครึ่ง) - ยกเว้นกรณีไฟฟ้าดับ 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่ต้องมากกว่า 90%					
2.2 สามารถเข้าให้บริการทันทีในเรื่องของการดับไฟฟ้า ไม่ต้องมากกว่า 96% ให้ร้อยละ 95 ภายใน 4 นาที (เรียบเรียงเป็น กรณีลักษณะไฟฟ้า) - สามารถเข้าให้บริการทันทีในเรื่องของการดับไฟฟ้า ภายใน 4 นาที (เรียบ) - กรณีลักษณะไฟฟ้าต้องดับนานกว่า 4 นาที ยกเว้น ยกเว้น 4 นาที (เรียบ)	113.00	0.00				
2.3 การรักษาความปลอดภัยไฟฟ้าที่ใช้จริง	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
2.3.1 ถูกล็อกไฟฟ้าในครอบ肉体อย่างเดียวไม่ถูกต้อง - ล็อกผ่านประตูไฟฟ้าที่ใช้จริงถูกต้อง (รวม) - ล็อกผ่านประตูไฟฟ้าในครอบ肉体ทั้งหมด (รวม)	ไม่ต้องมากกว่า 98%	28859.00	28859.00			T-Code -elcr001v2 -ล็อกชั้น 2 แบบที่ 1 ถูกล็อก ล็อกจริง -ล็อก กฟผ. ชั้น 1-4 บัดดาลใจชั้นบูรณา กฟผ. -ล็อกประตูสีขาว -ล็อก แบบเดิมๆ (เดิม) -ล็อกชั้นบูรณา ชั้น 1-4 อยู่ในช่อง Y123
2.3.2 ถูกล็อกไฟฟ้าในครอบเมืองและหน่วย ถูกต้อง ถูกต้อง - ล็อกผ่านประตูไฟฟ้าที่ใช้จริงถูกต้อง (รวม) - ล็อกผ่านประตูไฟฟ้าเมืองทั้งหมด (รวม)	100%	1474.00	1474.00			
2.4 จัดสรรงบประมาณไฟฟ้าในเดือนต่อเดือน ให้มีร้อยละร้อยละ 95 - จัดสรรงบประมาณไฟฟ้าให้กับไฟฟ้าให้กับถูกไฟฟ้า (รวม) - จัดสรรงบประมาณไฟฟ้าให้กับไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (รวม)	ไม่ต้องมากกว่า 95%	30333.00	30333.00			
2.5 ตอบเรื่องร้องเรียนจากถูกไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่ต้องมากกว่า ร้อยละ 100 - ตอบเรื่องร้องเรียนที่ถูกไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรียบ) - ตอบเรื่องร้องเรียนถูกไฟฟ้า ยกเว้น 30 วันทำการ (เรียบ)	100%	0.00	0.00			
2.6 ตอบเรื่องร้องเรียนจากถูกไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่ต้องมากกว่า ร้อยละ 90 - สามารถตอบเรื่องร้องเรียนถูกไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบเรื่องร้องเรียนถูกไฟฟ้า ยกเว้น 10 นาที	ไม่ต้องมากกว่า 90%	0.00	0.00			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการชุด กฟผ.

ไฟล์ประจำสถานีบี๊ทไฟล์046-489700

3. มาตรฐานการให้บริการพื้นฐานไฟฟ้าเชิงประทานกับผู้ใช้ไฟฟ้าชุด กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

รายการบริการ	ผู้ให้บริการ	ผลการดำเนินงาน				หมายเหตุเพิ่มเติม
		ด.ส.ค.	พ.ร.บ.	ด.ส.อ.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การดำเนินการให้บริการพื้นฐานไฟฟ้าเชิงประทาน ตามแผน (Planned Outage) ที่กำหนดไว้ให้ลูกค้า หน่วยไฟฟ้าห้ามก่อตัวไม่เกิน 300 kWh ต่อวัน บนอัตราภัยอุบัติ						
การยังคงไฟฟ้า	100%					
- ยังคงไฟฟ้าต่อวัน		1.0				
- ไม่ยังคงไฟฟ้า 3 วัน (ราย)		0.0				
การปฏิบัติงาน	100%					
- ปฏิบัติงานศักดิ์สิทธิ์ตามที่ได้ตั้งไว้ (ราย)		1.0				
- ไม่สามารถปฏิบัติงานศักดิ์สิทธิ์ตามที่ได้ตั้งไว้ (ราย)		0.0				
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าด้วยวิธีการที่ได้ตั้งไว้ในแผนการบริหารคุณภาพของผู้ให้บริการ หน่วยไฟฟ้าห้ามก่อตัวไม่เกิน 300 kWh ต่อวัน บนอัตราภัยอุบัติ	100%					
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าด้วย ภายนอก 34 ชม. (ราย)		0.0				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าด้วย ภายนอก 24 ชม. (ราย)		0.0				
3.2 ระบบตรวจสอบผู้ใช้ไฟฟ้าเชิงประทาน (ดูแล้ว)						
3.2.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ต้องเปลี่ยนบัตร์ค่าไฟฟ้าเป็นบัตร์ 30 ชม. 3 ต่อ						
- เปลี่ยนบัตร์	100%					
- ภายนอก 2 วันต่ออาทิตย์ (ราย)		0.0				
- ภายนอก 3 วันต่ออาทิตย์ (ราย)		0.0				
- ผ่อนลดยอดบัตร์	100%					
- ภายนอก 5 วันต่ออาทิตย์ (ราย)		0.0				
- ภายนอก 6 วันต่ออาทิตย์ (ราย)		0.0				
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ต้องเปลี่ยนบัตร์ค่าไฟฟ้าเป็นบัตร์ 30 ชม. 3 ต่อ						
- เปลี่ยนบัตร์	100%					
- ภายนอก 2 วันต่ออาทิตย์ (ราย)		0.0				
- ภายนอก 3 วันต่ออาทิตย์ (ราย)		0.0				
- ผ่อนลดยอดบัตร์	100%					
- ภายนอก 5 วันต่ออาทิตย์ (ราย)		0.0				
- ภายนอก 6 วันต่ออาทิตย์ (ราย)		0.0				
3.2.2 ระบบตรวจสอบผู้ใช้ไฟฟ้าเชิงประทาน (ดูแล้ว)						
3.2.2.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าห้ามก่อตัวไม่เกิน 200 หน่วย ภายนอก 35 วันต่ออาทิตย์ (ราย)	100%					
- ภายนอก 35 วันต่ออาทิตย์ (ราย)		0.0				
- ภายนอก 36 วันต่ออาทิตย์ (ราย)		0.0				

3. มาตรฐานการให้บริการที่ดีการไฟฟ้าสัมภาร์กันภัยไฟฟ้าฯ จำกัด (Guaranteed Standards of Performance)

งานเบ็ดเตล็ด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัจจุบัน
		ผู้ดูแล	ผู้รับ	ผู้รับ	ใบอนุญาต 2	
3.2.2 น้ำดื่มสะอาดและปลอดภัยกินได้ 250 ลิตร/วัน ค่าไฟฟ้า 2,000 วัตต์ ราดใน 55 บ้านทั่วไป (รวม) บ้าน 55 บ้านทั่วไป (รวม)	100%	-----	-----	-----	-----	
3.3 ตรวจสอบและประเมินค่าไฟฟ้าที่ดีการไฟฟ้าสัมภาร์กันภัยไฟฟ้าฯ เชิงปรึกษา	100%	-----	-----	-----	-----	
3.3.1 การประเมินค่าไฟฟ้าและตรวจสอบความเสี่ยง แหล่งกำเนิดการไฟฟ้าที่ดี ราดใน 15 บ้านทั่วไป (รวม) บ้าน 15 บ้านทั่วไป (รวม)	100%	-----	-----	-----	-----	
3.3.2 การเข้าถึงและประเมินค่าไฟฟ้าที่ดี ราดใน 5 บ้านทั่วไป (รวม) บ้าน 5 บ้านทั่วไป (รวม) +	100%	-----	-----	-----	-----	
งานเบ็ดเตล็ด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัจจุบัน
		ผู้ดูแล	ผู้รับ	ผู้รับ	ใบอนุญาต 2	
3.3.3 การตรวจสอบและปรับปรุง ที่ดินและบ้าน และดินปลูกทำลายต้นไม้ที่ดินและบ้าน - หมู่บ้านที่ดี ราดใน 5 บ้านทั่วไป (รวม) - หมู่บ้านที่ดี บ้าน 5 บ้านทั่วไป (รวม)	100%	0.01	0.01	0.01	0.01	
3.3.4 การตรวจสอบและปรับปรุงบ้านที่ดินในเขตชุมชน และที่ดินที่ดูแลให้ดีตามที่ดินที่ดินที่ดี - หมู่บ้านที่ดีที่ดินและบ้านที่ดีที่ดี ราดใน 5 บ้านทั่วไป (รวม) - หมู่บ้านที่ดีที่ดินและบ้านที่ดีที่ดี บ้าน 5 บ้านทั่วไป (รวม)	100%	0.01	0.01	0.01	0.01	
3.3.5 การตรวจสอบและปรับปรุง (ไม่ต้องพื้นที่ดินเพิ่ม ตรวจสอบให้ดีที่ดี) - ผู้ดูแลบ้านราดใน 25 บ้านทั่วไป - ผู้ดูแลบ้านกิน 25 บ้านทั่วไป	95%	0.03	0.03	0.03	0.03	
งานเบ็ดเตล็ด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัจจุบัน
		ผู้ดูแล	ผู้รับ	ผู้รับ	ใบอนุญาต 2	
3.4 ตรวจสอบและดำเนินการตาม กรณีฉุกเฉินด้วยไฟฟ้า ประเมินความเสี่ยงค่าไฟฟ้าที่ดีการไฟฟ้าและประเมินความเสี่ยง ความเสี่ยงไฟฟ้าบนที่ดิน						
3.4.1 ดูแลรักษาส้วม - เทศบาลเมือง ราดใน 7 บ้านทั่วไป (รวม) บ้าน 7 บ้านทั่วไป (รวม) - บุกเบิกเมือง ราดใน 5 บ้านทั่วไป (รวม) บ้าน 5 บ้านทั่วไป (รวม)	100%	0.00	0.00	0.00	0.00	
3.4.2 ดูแลรักษาส้วม ราดใน 2 บ้านทั่วไป (รวม) บ้าน 2 บ้านทั่วไป (รวม)	100%	0.00	0.00	0.00	0.00	
3.5 การซ่อมแซมหลังคาที่ดีใช้ประโยชน์อย่างดีและดูแล ความเสี่ยงไฟฟ้าในครอบคลุมที่ดินและ ราดใน 10 บ้านทั่วไป (รวม) บ้าน 10 บ้านทั่วไป (รวม)	95%	0.10	0.10	0.10	0.10	