



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.มสส.

ถึง กฟฉ.๒

เลขที่ ฉ.๒ มสส.(บต.)๕๙๒/๒๕๖๔

วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรียน ผชก.(ฉ๒)

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

กฟส.มสส. ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔รายละเอียดตามเอกสารแนบและได้วางข้อมูลรายงานท

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผผธ.กบส.ฉ๒ ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายอำพันธุ์ เอื้อเฟื้อพันธุ์)

ผจก.กฟส.มสส.

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	113.00	124.00			
- สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		0.00	0.00			
- จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)						
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	0.00	0.00			
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0.00	0.00			
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)						
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกเดือน ทุกสาย	ไม่น้อยกว่า 98%	28859.00	28859.00			T-Code -222001V2 -เลือกข้อ 2 แบบที่ 1 คู่มือ จำนวนราย -เลือก กฟภ.เงิน 1-4 แล้วใส่ข้อมูล กฟภ. -เลือกนาฬิกา -เลือก สเปคซีฟ(สีเขียว) -ข้อมูลจำนวน มรท. อยู่ในเขต Y123
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		28859.00	28859.00			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่าย (ราย)						
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกสาย	100%	1474.00	1474.00			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		1474.00	1474.00			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)						
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในสัปดาห์แรก	ไม่น้อยกว่า 95%	30333.00	30333.00			
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		30333.00	30333.00			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)						
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	100%	0.00	0.00			
- 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%	0.00	0.00			
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		0.00	0.00			
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที						

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า ของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ร.	ท.ร.	อ.ร.	ไตรมาส 2	
3.1 ศูนย์การไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอคืนไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งคืนไฟ - แจ้งขอคืนไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ทราบ) - แจ้งขอคืนไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ทราบ) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานเกินสายกระแสหลักที่แจ้งไว้ (ทราบ) - ไม่สามารถปฏิบัติงานเกินสายกระแสหลักที่แจ้งไว้ (ทราบ)	100%	1.00	2.00			
		0.00	0.00			
	100%	1.00	2.00			
		0.00	0.00			
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ร.	ท.ร.	อ.ร.	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าเกิน สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าเกิน ภายใน 24 ชม. (ทราบ) - แก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าเกิน เกิน 24 ชม. (ทราบ)	100%	0.00	0.00			
		0.00	0.00			
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ร.	ท.ร.	อ.ร.	ไตรมาส 1	
3.2 ระบบเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าภายในประเภผู้ใช้ไฟฟ้า (นับถึจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขของโครงการ) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอุปกรณ์ 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เรดเม็อง ภายใน 2 วันทำการ (ทราบ) เกิน 2 วันทำการ (ทราบ) - นอกเรดเม็อง ภายใน 5 วันทำการ (ทราบ) เกิน 5 วันทำการ (ทราบ)	100%	5.00	0.00			ไฟ T-Code 200011 ไม่สามารถเบิกขอในคดีคดีได้
		0.00	2.00			
	100%	91.00	139.00			
		4.00	1.00			
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ร.	ท.ร.	อ.ร.	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เรดเม็อง ภายใน 2 วันทำการ (ทราบ) เกิน 2 วันทำการ (ทราบ) - นอกเรดเม็อง ภายใน 5 วันทำการ (ทราบ) เกิน 5 วันทำการ (ทราบ)	100%	0.00	0.00			ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกิน 30 A
		0.00	0.00			
	100%	0.00	0.00			
		0.00	0.00			
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22733 เวลต์) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เวลต์ ภายใน 35 วันทำการ (ทราบ) เกิน 35 วันทำการ (ทราบ)	100%	0.00	0.00			
		0.00	0.00			

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performances)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ณ.ร.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดระหว่าง 250 - ๗๕๐ ละไม่ผ่าน 2,000 เซลล์ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%					
3.3 ตรวจสอบสายส่งและผู้ไฟฟ้าที่ร้องเรียนหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนหรือผู้ไฟฟ้าละเมิดหรือการเปลี่ยน หลักประกันการไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%					
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%					
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ณ.ร.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบหรือร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระชาก - พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0.01	0.00			
3.3.4 การตรวจสอบหรือร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน มิเตอร์โดยหน่วยไฟฟ้าละไม่เสร็จสิ้นวันทำการ - ตรวจสอบหรือผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0.01	0.00			
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ค่าบริการภายใน 25 วันทำการ - ค่าบริการเกิน 25 วันทำการ	95%	0.01	0.00			
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ณ.ร.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.4 ตรวจสอบค่าจ้างไฟฟ้าคืนกับ กรณีถูกเจ้าไฟฟ้า (เป็นต้นจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปรับปรุง ตามเงื่อนไขโครงการ)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเดือน - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	0.01	0.00			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายชั่วโมง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	0.01	0.00			
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเขตหรือเงินสม ตามที่ขึ้นประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	0.01	0.00			