



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.มสส.

ถึง กฟฉ.๒

เลขที่ ฉ.๒ มสส.(บต.)๑๖๘/๒๕๖๔

วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๔

เรียน ผชก.(ฉ๒)

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

กฟส.มสส.ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารแนบและได้วางข้อมูลรายงานที่

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
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 99 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้แจ้งแจ้งเหตุถึง กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อย กว่า 99%	113.00	124.00	96.00	273.00	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องระดับไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นรายลักษณะลักษณะ) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (ครึ่ง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (ครึ่ง)	ไม่น้อย กว่า 95%	0.00	0.00	0.00	0.00	
2.3 การซ่อมแซมระบบไฟฟ้าที่มีค่าใช้จ่าย 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกพื้นที่ - ส่วนค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้ถึงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่าย (ราย)	ไม่น้อย กว่า 90%	28859.00	28859.00	28859.00	28859.00	T-Code -ab001V2 -เลือกข้อ 2 แบบที่ 1 คู่สายคู่ จำนวนค่า -เลือก กฟผ. ชั้น 1-4 แล้วใส่รหัส กฟผ. -เลือกนาฬิกา -เลือก สบปรตช(สีเขียว) -ข้อมูลจำนวน สบปร. อยู่ใบเซอร์ Y123
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองส่วนกลาง ทุกเดือน ทุกพื้นที่ - ส่วนค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้ถึงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	130%	1474.00	1474.00	1474.00	1474.00	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในสัดส่วนเดือน - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้ผู้บริโภค (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อย กว่า 95%	30333.00	30333.00	30333.00	30333.00	
		30333.00	30333.00	30333.00	30333.00	
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.5 สอบข้อร้องเรียนจากผู้บริโภคที่ได้รับแจ้ง - สามารถสอบค่าจากผู้บริโภคภายใน 30 วันทำการ (ครึ่ง) - สอบค่าจากผู้บริโภคเกินกว่า 30 วันทำการ (ครึ่ง)	100%	0.00	0.00	0.00	0.00	
2.6 สอบข้อร้องเรียนจากผู้บริโภคที่ได้รับแจ้ง (Call Center) ภายใน 10 นาที - สามารถสอบค่าจากผู้บริโภคภายใน 10 นาที - สอบค่าจากผู้บริโภคเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อย กว่า 90%	0.00	0.00	0.00	0.00	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าขึ้นประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

[illegible]

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.2-เพิ่มประสิทธิภาพระบบกันเกินกว่า 250 เกล็ด ภายใน 55 วันทำการ (การ) เกิน 55 วันทำการ (การ) 3.3 ตรวจสอบเวลาซ่อมแซมกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือแจ้งเหตุ 3.3.1 การโอนเรื่องผู้แจ้งเหตุไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 35 วันทำการ (การ) เกิน 35 วันทำการ (การ) 3.3.2 ค่าค่าเฉลี่ยเฉลี่ยการให้บริการผู้แจ้งเหตุ ภายใน 3 วันทำการ (การ) เกิน 3 วันทำการ (การ)	100% 100% 100%	0.00 0.00 416.6 1.00 66.63 0.00	0.00 0.00 216.00 4.00 20.00 0.00	0.00 0.00 69.00 0.00 44.00 0.00	0.00 0.00 700.00 0.00 190.00 0.00	
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจซ่อมผู้แจ้งเหตุเป็นรายวัน เฉลี่ยผู้แจ้งเหตุ 200 รายต่อวัน - เฉลี่ยผู้แจ้งเหตุ ภายใน 5 วันทำการ (การ) - เฉลี่ยผู้แจ้งเหตุ เกิน 5 วันทำการ (การ) 3.3.4 การตรวจซ่อมผู้แจ้งเหตุเป็นรายวันในการดำเนินการ เฉลี่ยผู้แจ้งเหตุ 200 รายต่อวัน - ค่าเฉลี่ยเฉลี่ยผู้แจ้งเหตุ - ค่าเฉลี่ยเฉลี่ยผู้แจ้งเหตุ 3.3.5 การดำเนินการตามแผน (ในการดำเนินการ) - ค่าเฉลี่ยเฉลี่ย 25 วันทำการ - ค่าเฉลี่ยเฉลี่ย 25 วันทำการ	100% 100% 95%	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 0.00 0.00	0.00 0.00 0.00 0.00 0.00 0.00	
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.4 ตรวจสอบค่าไฟฟ้าที่เกินกว่า 100 บาท (กรณีเกินค่าไฟฟ้า) (นับจำนวนวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องเรียนและปฏิบัติตาม) 3.4.1 ผู้ไฟฟ้าเกินค่า - เฉลี่ย 3.4.2 ผู้ไฟฟ้าเกินค่า 3.5 การดำเนินการตามแผน (ในการดำเนินการ)	100% 100% 100% 95%	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	