



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.มสส.

ถึง กฟฉ.๒

เลขที่ ฉ.๒ มสส.(บต.)๘๒๗/๒๕๖๔

วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๔

เรียน ผชก.(ฉ๒)

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

กฟส.มสส.ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน กรกฎาคม 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)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ธ.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	96.00	0.00			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	0.00	0.00			
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ธ.	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชลประทานหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชลประทานทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	28880.00	28859.00			T-Code -zbr001V2 -เลือกข้อ 2 แบบที่ 1 คู่มือ จำนวนราย -เลือก กฟฟ.ชั้น 1-4 แล้วใส่ข้อมูล กฟผ. -เลือกนาฬิกา -เลือก สป.ผลิต(สีเขียว) -ข้อมูลจำนวน ผรฟ. อยู่ในเขต Y123
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	1474.00	1474.00			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	30333.00	30333.00			
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ธ.	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	0.00	0.00			
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	0.00	0.00			

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performes)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ธ.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าสำหรับบ้านที่ประสบปัญหา ความ แสบ (Potholed Cusooms) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ หนี้อุปกรณ์ขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ภายใน กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งดับไฟสำหรับลูกค้า ภายใน 3 วัน (ราย) - แจ้งดับไฟสำหรับลูกค้า หนี้อกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานกับสายกระแสมหาแรงดันไฟฟ้า (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานกับสายกระแสมหา แรงดันไฟฟ้า (ราย)	100%	67.03	0.00			
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่มีติดตั้ง หนี้อุปกรณ์ขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ภายใน กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)	100%	0.03	0.00	0.00	0.00	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าภายในเมืองใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จ่ายน้ำประปาอยู่ด้วย 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เร็วเมื่อ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) ภายใน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	4.00	2.00			ไฟ T-Code 208011 ไม่สามารถเรียกชื้อในเขต ที่มิได้
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เร็วเมื่อ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) ภายใน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0.00	0.00	0.00	0.00	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 KV) 3.2.2.1 หนี้อุปกรณ์ขนาดรวมกันไม่เกิน 250 KV ภายใน 35 วันทำการ (ราย) ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	100%	0.00	0.00	0.00	0.00	ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกิน 30 A
3.2.2.2 หนี้อุปกรณ์ขนาดรวมกันเกิน 250 KV ภายใน 35 วันทำการ (ราย) ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	100%	0.00	0.00	0.00	0.00	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ธ.	ไตรมาส 3	
3.2.2.2 พัดลมระบายความร้อนเกินกว่า 250 เครื่อง เฉลี่ยเกิน 2,000 เครื่อง ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย), 3.3 ตรวจสอบสายส่งและผู้ใช้ไฟฟ้าซึ่งรถยนต์ วิ่งเป็น	100%					
3.3.1 การโอนสิทธิ์ใช้ไฟฟ้าและวงเงินการเปลี่ยน พฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	0				
3.3.2 การจ่ายคืนเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	0				
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ธ.	ไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบสิ่งผิดเงื่อนไข เงื่อนไขระดับ ระดับไฟฟ้า และไฟฟ้าระดับ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	2.0%	0.0%			
3.3.4 การตรวจสอบสิ่งผิดเงื่อนไขเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดค่าไฟฟ้าและใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบสิ่งผิดของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบสิ่งผิดของผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0.0%	0.0%			
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ค่าเงินการภายใน 25 วันทำการ - ค่าเงินการเกิน 25 วันทำการ	95%	0.0%	0.0%			
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ธ.	ไตรมาส 3	
3.4 ตรวจสอบค่าไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับเป็นค่าที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเกินและปฏิบัติตาม ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าหลัก - เสร็จสิ้น ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย)	100%	0.0%	0.0%			
- นอกเหนือ ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	0.0%	0.0%			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารอง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	0.0%	0.0%			
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผู้ใช้หรือเงินทด ค่าที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	0.0%	0.0%			