



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.มสส. ถึง กฟฉ.๒
เลขที่ ฉ.๒ มสส.(บต.)๑๐๘๐/๒๕๖๔ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๔
เรียน ผชก.(ฉ๒)

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

กฟส.มสส.ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน สิงหาคม 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.	ค.ค.	ก.ธ.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 นับจากระบบไฟฟ้าดับครั้งแรก นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	95.00	97.00			
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		0.00	0.00			
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)						
2.2 สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องเบี่ยงเบนแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (เรื่องเบี่ยงเบนแรงดันไฟฟ้า)	ไม่น้อยกว่า 95%					
- สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องเบี่ยงเบนแรงดันไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0.00	0.00			
- แก้ไขเรื่องเบี่ยงเบนแรงดันไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0.00	0.00			
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ธ.	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้ามิเตอร์						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่อ่านหน่วยมิเตอร์ทุกเดือน ทุกสาย	ไม่น้อยกว่า 95%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้ามิเตอร์ทุกเดือน (สาย)		28880.00	28880.00			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่ทั้งหมด (สาย)		28859.00	28859.00			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่อ่านหน่วยมิเตอร์ทุกเดือน ทุกสาย	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้ามิเตอร์ทุกเดือน (สาย)		1474.00	1474.00			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่ทั้งหมด (สาย)		1474.00	1474.00			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในเขตตอนใต้	ไม่น้อยกว่า 95%					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (สาย)		30333.00	30333.00			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (สาย)		30333.00	30333.00			
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ธ.	ไตรมาส 3	
2.5 สอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ	100%					
- สามารถสอบคำขอของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0.00	0.00			
- สอบคำขอของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0.00	0.00			
2.6 สอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถสอบคำขอของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		0.00	0.00			
- สอบคำขอของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		0.00	0.00			

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การให้บริการไฟฟ้าส่วนหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Plan ahead Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่พ่วงระบบขนาดไม่เกิน 300 kVA ขึ้นไป การแจ้งดับไฟ - แจ้งดับไฟฟ้าส่วนหน้า ไม่เกินกว่า 3 วัน (ภายใน) - แจ้งดับไฟฟ้าส่วนหน้า เกินกว่า 3 วัน (ภายนอก) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ภายใน) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ภายนอก)	100% 100%	96.0% 96.0% 0.0%	67.00 67.00 0.00			
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแจ้งปริมาณไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบขนาดหรือสูงกว่าขนาดที่มีติดตั้งพ่วงระบบขนาดไม่เกิน 300 kVA ขึ้นไป การแจ้งปริมาณ - แจ้งปริมาณไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ภายใน) - แจ้งปริมาณไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ภายนอก)	100%	0.0%	0.00	0.00	0.00	
		0.0%	0.00	0.00	0.00	
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าจ่ายค่าไฟฟ้า (นับวันจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินหรือปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลง) กรณีมีระบบจำหน่ายหรือระบบอื่น						
3.2.1 ระบบจ่ายค่าน้ำ (ระบบจ่ายค่าน้ำ) 3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ภายใน) เกิน 2 วันทำการ (ภายนอก) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ภายใน) เกิน 5 วันทำการ (ภายนอก)	100% 100%	4.0% 79.0% 2.0%	1.00 61.00 64.00			
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ภายใน) เกิน 2 วันทำการ (ภายนอก) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ภายใน) เกิน 5 วันทำการ (ภายนอก)	100% 100%	0.0% 0.0% 0.0%	0.00 0.00 0.00			
3.2.2 ระบบจ่ายค่าน้ำ (ระบบจ่ายค่าน้ำ) 3.2.2.1 พ่วงระบบขนาดไม่เกิน 250 แอมป์ ภายใน 35 วันทำการ (ภายใน) เกิน 35 วันทำการ (ภายนอก)	100%	0.0%	0.00	0.00	0.00	
		0.0%	0.00	0.00	0.00	

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่ประกันกับผู้ไฟฟ้า ๓๓-๑ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				นิยามอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ค.ธ.	ไตรมาส 3	
3.2.2.2 ผลิตไฟฟ้าตามความถี่ไม่น้อยกว่า 250 เค.วี.โธ ผลิตเกิน 2,000 เค.วี.โธ ภายใน 55 วันทำการ (ทาง) เกิน 55 วันทำการ (ทาง)	100%					
3.3 ระยะเวลาคอนสตันท์ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งเรื่องร้อง เรียน						
3.3.1 การโอนสิทธิ์ผู้ใช้ไฟฟ้าและวิธีการเปลี่ยน หลักประกันการไฟฟ้า	100%					
ภายใน 15 วันทำการ (ทาง)		0				
เกิน 15 วันทำการ (ทาง)		0				
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการไฟฟ้า	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ทาง)		0				
เกิน 3 วันทำการ (ทาง)		0				
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				นิยามอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ค.ธ.	ไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้าแรงดัน	100%					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ทาง)		0.0%	0.00			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ทาง)		0.0%				
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับภาระงาน เครื่องใช้ไฟฟ้าและในครัวเรือนไฟฟ้า	100%					
- ตรวจสอบเครื่องใช้ไฟฟ้า		0.0%	0.00			
ภายใน 5 วันทำการ (ทาง)						
- ตรวจสอบเครื่องใช้ไฟฟ้า		0.0%	0.00			
เกิน 5 วันทำการ (ทาง)						
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในการมีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)	95%					
- ค่าเงินทดภายใน 25 วันทำการ		0.0%	0.00			
- ค่าเงินทดเกิน 25 วันทำการ		0.0%	0.00			
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				นิยามอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ค.ธ.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาดำเนินการตามข้อร้องเรียนการจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งเรื่องร้องเรียนขอปฏิบัติ ตามเงื่อนไขของข้อร้องเรียน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าเบื้องต้น						
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 1 วันทำการ (ทาง)		0.0%	0.00			
เกิน 1 วันทำการ (ทาง)		0.0%	0.00			
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ทาง)		0.0%	0.00			
เกิน 3 วันทำการ (ทาง)		0.0%	0.00			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าขั้นสูง	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ทาง)		0.0%	0.00			
เกิน 2 วันทำการ (ทาง)		0.0%	0.00			
3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในการมีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก ตามเงื่อนไขประกันในระยะเวลาที่กำหนด)	95%					
ภายใน 10 วันทำการ (ทาง)		0.0%	0.00			
เกิน 10 วันทำการ (ทาง)		0.0%	0.00			