



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.มสส.

ถึง กฟฉ.๒

เลขที่ ฉ.๒ มสส.(บต.)๑๐๙๕/๒๕๖๔

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๔

เรียน ผชก.(ฉ๒)

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

กฟส.มสส.ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน กันยายน 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)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ธ.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	98.00	87.00	74.00	297.00	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		0.00	0.00	0.00	0.00	
- จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)						
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเชิงระบบด้านไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	0.00	0.00	0.00	0.00	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0.00	0.00	0.00	0.00	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0.00	0.00	0.00	0.00	
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ธ.	ไตรมาส 3	
2.3 การซ่อมแซมระบบไฟฟ้าที่ใช้จริง						T-Code -zhx001V2 -เลือกข้อ 3 แบบที่ 1 ศูนย์ข้อมูล จำนวนรายชื่อ -เลือก กฟผ.ชั้น 1-4 แล้วใส่ข้อมูล กฟผ. -เลือกภูมิภาค -เลือก สปรตพื้นที่(เลือก) ชื่อลูกค้าจำนวน มคอ. จอยู่ในเขต Y123
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบพลังงานพร้อมทุกเดือน ทุกสาย	ไม่น้อยกว่า 98%	28880.00	28880.00	28876.00	28876.00	
- ส่วนค่าพร้อมไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (รายชื่อ)		28880.00	28880.00	28876.00	28876.00	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบพร้อมทั้งหมด (รายชื่อ)						
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบเมืองส่วนพร้อม ทุกเดือน ทุกสาย	100%	1474.00	1474.00	1474.00	1474.00	
- ส่วนค่าพร้อมไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (รายชื่อ)		1474.00	1474.00	1474.00	1474.00	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบเมืองทั้งหมด (รายชื่อ)						
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	30333.00	30333.00	30450.00	30450.00	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (รายชื่อ)		30333.00	30333.00	30450.00	30450.00	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (รายชื่อ)						
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ธ.	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าที่มีจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	100%	0.00	0.00	0.00	0.00	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0.00	0.00	0.00	0.00	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0.00	0.00	0.00	0.00	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	0.00	0.00	0.00	0.00	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90		0.00	0.00	0.00	0.00	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		0.00	0.00	0.00	0.00	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		0.00	0.00	0.00	0.00	

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การจ่ายไฟฟ้าส่วนหนึ่งเป็นปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 300 แอมป์ ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ทาง) - แจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ทาง) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดขึ้นไว้ (ทาง) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ (ทาง)	100%	96.00				
		0.00				
	100%	96.00				
		0.00				
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหามาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบภาคครัวเรือนตามการแจ้งดับ ที่มีมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 300 แอมป์ ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหามาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ทาง) - แก้ไขปัญหามาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ทาง)	100%	0.00		0.00	0.00	
		0.00		0.00	0.00	
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถไม่จ่ายไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งขอแจ้งดับหรือปฏิบัติงานเพื่อซ่อมแซมระบบ) กรณีที่มิเตอร์จำหน่ายไฟฟ้าของชุมชน 3.2.1 ระยะเวลาสั้นสุด (280/230 วัตต์) 3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีมิเตอร์ที่มีขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ทาง) เกิน 2 วันทำการ (ทาง) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ทาง) เกิน 5 วันทำการ (ทาง)	100%	4.00	4.00	2.00	10.00	ไฟ T-Code ตาม 111 ไม่สามารถมีกระแสไฟฟ้ พ่วงไฟ
		2.00	0.00	0.00	0.00	
	100%	79.00	79.00	69.00	221.00	
		2.00	2.00	4.00	0.00	
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีมิเตอร์ที่มีขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ทาง) เกิน 2 วันทำการ (ทาง) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ทาง) เกิน 5 วันทำการ (ทาง)	100%	0.00	0.00	0.00	0.00	ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกิน 30 A
		0.00	0.00	0.00	0.00	
	100%	0.00	0.00	0.00	0.00	
		0.00	0.00	0.00	0.00	
3.2.2 ระยะเวลาสั้นสุด 22/33 วัตต์ 3.2.2.1 มิเตอร์ขนาดไม่เกิน 350 วัตต์ ภายใน 35 วันทำการ (ทาง) เกิน 35 วันทำการ (ทาง)	100%	0.00	0.00	0.00	0.00	
		0.00	0.00	0.00	0.00	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภท กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ธ.	ไตรมาส 3	
3.2.2 ขยะมูลฝอยรวมกันไม่เกิน 250 กิโลกรัมไม่เกิน 2,000 กิโลกรัม ภายใน 55 วันทำการ (รวม) เกิน 55 วันทำการ (รวม)	100%					
3.3 ระยะเวลาคงทนของตู้ผู้ใช้ไฟฟ้าถึงรอบหรือวงจรเกิน						
3.3.1 การโอนหรือผู้ไฟฟ้าและวงจรการเปลี่ยน หลักประกันการไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (รวม) เกิน 15 วันทำการ (รวม)	100%	0	2.00	0	2.00	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รวม) เกิน 5 วันทำการ (รวม)	100%	0	27.00	0	27.00	
		0	3.00	0	3.00	
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ธ.	ไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจซ่อมหรือวงจรเกิน (รายการรวม) และไฟฟ้าและไฟฟ้าการรวม - พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รวม) - พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (รวม)	100%	0.00	0.00	0.00	0.00	
3.3.4 การตรวจซ่อมหรือวงจรเกิน (รายการรวม) และไฟฟ้าและไฟฟ้าการรวม - ตรวจซ่อมหรือวงจรเกินผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รวม) - ตรวจซ่อมหรือวงจรเกินผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (รวม)	100%	0.00	0.00	0.00	0.00	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าประกัน (รายการรวม) การจ่ายคืนเงินค่าประกัน - ค่าเงินค่าประกัน 25 วันทำการ - ค่าเงินค่าประกัน 25 วันทำการ	95%	0.00	0.00	0.00	0.00	
		0.00	0.00	0.00	0.00	
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ธ.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาคงทนของตู้ผู้ใช้ไฟฟ้าถึงรอบหรือวงจรเกิน (รายการรวม) และไฟฟ้าและไฟฟ้าการรวม 3.4.1 ตู้ไฟฟ้าขนาดเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (รวม) เกิน 1 วันทำการ (รวม) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (รวม) เกิน 3 วันทำการ (รวม)	100%	0.00	0.00	0.00	0.00	
3.4.2 ตู้ไฟฟ้าขนาดใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (รวม) เกิน 2 วันทำการ (รวม)	100%	0.00	0.00	0.00	0.00	
3.5 การจ่ายคืนเงินค่าประกัน (รายการรวม) การจ่ายคืนเงินค่าประกัน ภายใน 10 วันทำการ (รวม) เกิน 10 วันทำการ (รวม)	85%	0.00	0.00	0.00	0.00	
		0.00	0.00	0.00	0.00	