



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.มสส.

ถึง กฟฉ.๒

เลขที่ ฉ.๒ มสส.(บต.)๒๐๑๕/๒๕๖๔

วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔

เรียน ผชก.(ฉ๒)

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

กฟส.มสส.ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน ตุลาคม 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)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งจนเกิน กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	40.00				
- สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		0.00				
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)						
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลักษณะอื่นอีกพบ)	ไม่น้อยกว่า 95%	0.00				
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0.00				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0.00				
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		29028.00				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)		29028.00				
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		1472.00				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		1472.00				
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		30500.00				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		30500.00				
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0.00				
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0.00				
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		0.00				
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		0.00				

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าฯ จ.พ.ภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2.2.2 หน่วยแปลงรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	0 0				
3.3 ระยะเวลาครบรอบที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ แจ้งเรื่อง						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเรื่องการเปลี่ยน หลักประกันการไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	0 0				
3.3.2 การจ่ายคืนเงินค้ำประกันการไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	0 0				
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระชาก - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0.00 0.00				
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน มิเตอร์จ่ายไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0.00 0.00				
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	0.00 0.00				
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีออกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตาม ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100% 100%	0.00 0.00 0.00 0.00				
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	0.00 0.00				
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	0.00 0.00				

ร+A1:G53รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. ม่วงสามสิบ โทร045-489700

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.	ท.ช.	อ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอเปลี่ยนแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (รายชื่อ) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (รายชื่อ) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (รายชื่อ) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (รายชื่อ)	100%	12				
	100%	0.00				
		12				
		0.00				
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.	ท.ช.	อ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลนครหรือเขตอุตสาหกรรมหรือเขตเมือง หนึ่งเปลี่ยนแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (รายชื่อ) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (รายชื่อ)	100%	0.00				
		0.00				
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.	ท.ช.	อ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายในละอใช้ไฟฟ้า (เป็นสัดส่วนจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (รายชื่อ) เกิน 2 วันทำการ (รายชื่อ) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (รายชื่อ) เกิน 5 วันทำการ (รายชื่อ)	100%	3.00				ใช้ T-Code zcsr011 ไม่สามารถเบิกขอเงินค้ำชดเชยได้
	100%	0.00				
	100%	47.00				
		16.00				
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.	ท.ช.	อ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (รายชื่อ) เกิน 2 วันทำการ (รายชื่อ) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (รายชื่อ) เกิน 5 วันทำการ (รายชื่อ)	100%	0.00				ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกิน 30 A
	100%	0.00				
	100%	0.00				
		0.00				
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี) 3.2.2.1 ขอเปลี่ยนแปลงขนาดไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (รายชื่อ) เกิน 35 วันทำการ (รายชื่อ)	100%	0.00				
		0.00				