



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.มสส.

ถึง กฟฉ.๒

เลขที่ ฉ.๒ มสส.(บต.)๑๖๒/๒๕๖๕

วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๕

เรียน ผชก.(ฉ๒)

ตามที่ กฟฉ.๒ ขอให้ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ กฟส. จัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐาน
คุณภาพบริการเป็นประจำทุกเดือนนั้น

กฟส.มสส.ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน มกราคม
๒๕๖๕รายละเอียดตามเอกสารแนบและได้วางข้อมูลรายงาน
ที่http://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
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ขกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	68.00				
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (เรื่องร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	0.00				
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลตำบลทุกเดือน ถูกต้อง - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	28705.00				T-Code -287001V2
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองตำบลทุกเดือน ถูกต้อง - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	1358.00				-เลือกข้อ 2 แบบที่ 1 ดูข้อมูล จำนวนราย -เลือก กฟภ. ชั้น 1-4 แล้วใส่ข้อมูล กฟภ.
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	30333.00				-เลือกนาฬิกา -เลือก ต.ป.ร.ต.ร. (สีเขียว) -ข้อมูลจำนวน มรพ. อยู่ใบเขต Y123
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	0.00				
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	0.00				

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าฯ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การนำแรงดันไฟฟ้าส่งมาถึงผู้ใช้บริการ ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า เพียงกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	0.0%	0.0%			
3.1.2 การนำแรงดันไฟฟ้าส่งมาถึงผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเทศบาลนครที่มีตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - นำไฟแรงดันไฟฟ้าส่งมาถึง ภายใน 34 ชม. (ราย) - นำไฟแรงดันไฟฟ้าส่งมาถึง ภายใน 24 ชม. (ราย)	100%	0.0%	0.0%			
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้จ่ายไฟฟ้าทางไฟฟ้จ่ายไฟฟ้า (นับเวลาจากวันที่ผู้จ่ายไฟฟ้าทางไฟฟ้จ่ายไฟฟ้ตามปฏิทินปีตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอุปกรณ์ 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (390/220 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้จ่ายไฟฟ้าที่ผลิตไฟฟ้ามีแรงดันไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	2.0%	0.0%			ไร้ T-Code 202011 ไม่สามารถบริการงานในคดี พัดไฟ
3.2.1.2 ผู้จ่ายไฟฟ้าที่ผลิตไฟฟ้ามีแรงดันเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0.0%	0.0%			
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควี ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	0.0%	0.0%			ไม่มีมีแรงดันเกิน 30 A
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน 250 เควี ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	0.0%	0.0%			

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า ของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 ผลิตและระบายความร้อนเกินกว่า 250 เซลล์ ผลิตไม่เกิน 2,000 เซลล์ ภายใน 55 วันทำการ (ทาง) เกิน 55 วันทำการ (ทาง)	100%					
3.3 ระยะเวลารอบรอบของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอเรื่อง ข้องเกี่ยว						
3.3.1 การโอนเรื่องผู้ไฟฟ้าและให้การแก้ปัญหา ผลิตประกันการไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ทาง) เกิน 15 วันทำการ (ทาง)	100%	7.01	7.00	203.00		
		0.01	1.00			
3.3.2 การดำเนินการตามสัญญาการไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ทาง) เกิน 3 วันทำการ (ทาง)	100%	12.10	7.00	80.00		
		0.01	0.00	0.00		
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้าตกดับ - พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ทาง) - พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ทาง)	100%	0.10	0.00	0.00	0.00	
		0.10	0.00	0.00	0.00	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทำ เรื่องร้องเรียนภายในและนอกพื้นที่รับผิดชอบ - สรรพบบริบทข้อร้องเรียน ภายใน 5 วันทำการ (ทาง) - สรรพบบริบทข้อร้องเรียน เกิน 5 วันทำการ (ทาง)	100%	0.10	0.00	0.00	0.00	
		0.10	0.00	0.00	0.00	
3.3.5 การดำเนินการตามสัญญา (กรณีผู้ไฟฟ้ายกเลิก การขอไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	0.10	0.00	0.00	0.00	
		0.10	0.00	0.00	0.00	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลารับแจ้งเหตุฉุกเฉิน กรณีอุปกรณ์ไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ไฟฟ้าแจ้งเหตุฉุกเฉินจนได้รับแจ้ง ตามเงื่อนไขของรอบวัน)						
3.4.1 ผู้ไฟฟ้าฉุกเฉิน - เฉลี่ย ภายใน 1 วันทำการ (ทาง) เกิน 1 วันทำการ (ทาง)	100%	0.10	0.00	0.00	0.00	
		0.10	0.00	0.00	0.00	
- นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ทาง) เกิน 3 วันทำการ (ทาง)	100%	0.10	0.00	0.00	0.00	
		0.10	0.00	0.00	0.00	
3.4.2 ผู้ไฟฟ้าภายใน ภายใน 2 วันทำการ (ทาง) เกิน 2 วันทำการ (ทาง)	100%	0.10	0.00	0.00	0.00	
		0.10	0.00	0.00	0.00	
3.5 การดำเนินการตามสัญญาที่จ่ายโดยบริษัทหรือ ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ทาง) เกิน 10 วันทำการ (ทาง)	95%	0.10	0.00	0.00	0.00	
		0.10	0.00	0.00	0.00	