การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.มสส. ถึง กฟฉ.๒

เลขที่ ฉ.๒ มสส.(บต.) ๒๗๒/๒๕๖๕ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรียน ผชก.(ฉ๒)

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

กฟส.มสส.ขอรายงานผลการดำเนินงานตามาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน กุมภาพันธ์ 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/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีจุกเขิน	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		68.00	36.00			
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		0.00	0.00			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%					
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0.00	0.00			
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0.00	0.00			

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การจ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทจ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%					
- จ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		28705.00	28785.00			T-Code
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		28705.00	28785.00			-zbr001V2
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองจ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%					-เลือกช่อง 2 แบบที่ 1 คุ่มข้อมูลจำนวนราย
- จ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		1358.00	1420.00			-เลือก กฟฟ.ชั้น 1-4 แล้วใส่ข้อมูล กฟฟ.
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		1358.00	1420.00			-เลือกนาฬิกา
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อย กว่า 95%					-เลือก ตเปรตชีท(ตีเขียว)
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		30333.00	30333.00			-ข้อมูลจำนวน มรฟ. อยู่ในเซล Y123
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		30333.00	30333.00			

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0.00	0.00			
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0.00	0.00			
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		0.00	0.00			
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		0.00	0.00			

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

รายละเอียดงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งรอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%					
- แจ้งรอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0.00	1.00			
- แจ้งรอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0.00	0.00			
การปฏิบัติงาน	100%					
- ปฏิบัติงานตันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0.00	1.00			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0.00	0.00			

รายละเอียดงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเศรษฐกิจและสถานการณ์ที่คิดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%					
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0.00	0.00			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0.00	0.00			

รายละเอียดงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอุปกรณ์						
3.2.1 ระบบแรงต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						ใช้ T-Code zcsn011 ไม่สามารถบันทึกข้อมูลในฟังก์ชันได้
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		2.00	2.00			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0.00	1.00			
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		96.00	74.00			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0.00	8.00			

รายละเอียดงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกิน 30 A
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0.00	0.00			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0.00	0.00			
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0.00	0.00			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0.00	0.00			
3.2.2 ระบบแรงต่นสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%					
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0.00	0.00			
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0.00	0.00			

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดตั้งแต่เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%					
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		.....	.....	.....	.....	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		.....	.....	.....	.....	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนเงินผู้ใช้ไฟฟ้าและคืนการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%					
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		7.01	7.00			
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0.01	1.00			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		12.00	7.00			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0.01	0.00			

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0.01	0.00			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0.01	0.00			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบแจ้งรับเงินค่าไฟฟ้า	100%					
- ตรวจสอบแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0.01	0.00			
- ตรวจสอบแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0.01	0.00			
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0.01	0.00			
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0.01	0.00			

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกรณี กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดเล็ก						
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0.01	0.00			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0.01	0.00			
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0.01	0.00			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0.01	0.00			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดใหญ่	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0.01	0.00			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0.01	0.00			
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	95%					
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0.01	0.00			
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0.01	0.00			