



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.มสส.

ถึง กฟฉ.๒

เลขที่ ฉ.๒ มสส.(บต.) ๓๗๓/๒๕๖๕

วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๕

เรียน ผชก.(ฉ๒)

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

กฟส.มสส.ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารแนบและได้วางข้อมูลรายงาน

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)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งขอเงิน กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	68.00	56.00	24.00	128.00	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		0.00	0.00	0.00	0.00	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)						
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในระบบไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (เรื่องร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	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
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบหลายหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%					
ทุกครัว						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		28706.00	28785.00	28795.00	28796.00	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบหลายหน่วย (ราย)		28706.00	28785.00	28796.00	28796.00	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบเป็นจำนวนหลายหน่วย ทุกครัว	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		1358.00	1420.00	1435.00	1435.00	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบเป็นจำนวนหลายหน่วย (ราย)		1358.00	1420.00	1435.00	1435.00	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%					
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		30333.00	30333.00	30333.00	30333.00	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		30333.00	30333.00	30333.00	30333.00	
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 สอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ	100%					
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100						
- 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 สอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90						
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		0.00	0.00	0.00	0.00	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		0.00	0.00	0.00	0.00	

T-Code
-284001V2
-เลือกข้อ 2 แบบที่ 1 คู่มือ
จำนวนราย
-เลือก กฟผ.ขึ้น 1-4 แล้วใส่ข้อมูล
กฟผ.
-เลือกสาขา
-เลือก สปรดพืช(ไม่ใส่)
-ข้อมูลจำนวน มรฟ. อยู่ใบรย Y123

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งเหตุไฟฟ้าดับผ่านมิเตอร์ปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) ผ่านผู้ไฟฟ้าที่ แจ้งแผนการตามวันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป - ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งเหตุดับไฟผ่านมิเตอร์ ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งเหตุดับไฟผ่านมิเตอร์ น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100% 	0.00 0.00 0.00 0.00	1.00 0.00 1.00 0.00	0.00 0.00 0.00 0.00	1.00 0.00 1.00 0.00	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแจ้งเหตุไฟฟ้าดับ ผ่านผู้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หลักระบบตามวันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป - ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แจ้งเหตุดับไฟผ่าน มิเตอร์ 24 ชม. (ราย) - แจ้งเหตุดับไฟผ่าน มิเตอร์ 24 ชม. (ราย)	100%	0.00 0.00	0.00 0.00	0.00 0.00	0.00 0.00	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้จำหน่ายไฟฟ้าดำเนินการแก้ไขไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้จำหน่ายไฟฟ้าดำเนินการและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงการ) กรณีมีระบบ จำหน่ายพลังงานสูง 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/220 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ไฟฟ้าแจ้งเหตุที่มีผลกระทบเกิน 30 นาที 30 นาที 3 ครั้ง - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100% 	2.00 0.00 96.00 0.00	2.00 1.00 74.00 0.00	1.00 5.00 80.00 20.00	5.00 5.00 200.00 20.00	ไฟ T-Code 200011 ไม่สามารถเปิดระบบแก้ไข ไฟได้
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ไฟฟ้าแจ้งเหตุที่มีผลกระทบเกิน 30 นาที 30 นาที 3 ครั้ง - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100% 	0.10 0.10 0.10 0.10	0.00 0.00 0.00 0.00	0.00 0.00 0.00 0.00	0.00 0.00 0.00 0.00	ไม่มีผลกระทบเกิน 30 A.
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี) 3.2.2.1 แจ้งแผนการตามวันไม่เกิน 350 กิโลวัตต์ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	0.10 0.10	0.00 0.00	0.00 0.00	0.00 0.00	

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 ระยะเวลารอบซ่อมที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนที่ผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน ชนิดประเภทการไฟฟ้า	100%					
ภายใน 15 วันทำการ (ทาง)		7.01	7.00	203.00		
เกิน 15 วันทำการ (ทาง)		0.01	1.00			
3.3.2 การดำเนินการตามสัญญาการไฟฟ้า	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ทาง)		12.10	7.00	80.00		
เกิน 3 วันทำการ (ทาง)		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	100%					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ทาง)		0.10	0.00	0.00	0.00	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ทาง)		0.10	0.00	0.00	0.00	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทำ ฉนวนสายนำไฟฟ้าและฉนวนสายดินสายนำไฟฟ้า	100%					
- ตรวจสอบการติดตั้งผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 5 วันทำการ (ทาง)		0.10	0.00	0.00	0.00	
- ตรวจสอบการติดตั้งผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกิน 5 วันทำการ (ทาง)		0.10	0.00	0.00	0.00	
3.3.5 การดำเนินการตามสัญญา (ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้าหลัก การไฟฟ้า)	95%					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0.10	0.00	0.00	0.00	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0.10	0.00	0.00	0.00	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลารับแจ้งคืนเงินคืน กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินตามปฏิทิน ตามเงื่อนไขของระบบ)						
3.4.1 ผู้ใช้สายเล็ก	100%					
- เฉลี่ย						
ภายใน 1 วันทำการ (ทาง)		0.10	0.00	0.00	0.00	
เกิน 1 วันทำการ (ทาง)		0.10	0.00	0.00	0.00	
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ทาง)		0.10	0.00	0.00	0.00	
เกิน 3 วันทำการ (ทาง)		0.10	0.00	0.00	0.00	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ทาง)		0.10	0.00	0.00	0.00	
เกิน 2 วันทำการ (ทาง)		0.10	0.00	0.00	0.00	
3.5 การดำเนินการตามสัญญาที่จ่ายโดยมิชอบหรือเกิน ตามที่กำหนดไว้ในระยะเวลาที่กำหนด	85%					
ภายใน 10 วันทำการ (ทาง)		0.10	0.00	0.00	0.00	
เกิน 10 วันทำการ (ทาง)		0.10	0.00	0.00	0.00	