



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.มสส.

ถึง กฟฉ.๒

เลขที่ ฉ.๒ มสส.(บต.)๕๙๒/๒๕๖๔

วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรียน ผชก.(ฉ๒)

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

กฟส.มสส.ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน พฤษภาคม 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)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 95 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากการลาไฟฟ้าของ ภายใน กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายได้คืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	113.00	124.00			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องระบบไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (พิจารณาเป็น ตามลักษณะการร้อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	0.00	0.00			
2.3 การซ่อมแซมไฟฟ้าใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบจำหน่ายทุกเดือน ทราบ - จำนวนจ่ายไฟฟ้าที่จ่ายทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบจำหน่าย (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	28859.00	28859.00			T-Code -288001V2 -เลือกข้อ 2 แบบที่ 1 ผู้ใช้ข้อมูล จำนวนราย -เลือก กฟภ.เงิน 1-4 แล้วใส่ข้อมูล กฟภ.
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบจำหน่ายทุกเดือน - จำนวนจ่ายไฟฟ้าที่จ่ายทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบจำหน่าย (ราย)	110%	1474.00	1474.00			-เลือกภาคี -เลือก สแปดสิบสี่ร้อย ข้อมูลจำนวน มส. สัญญาณ Y123
2.4 จัดเก็บเงินค่าไฟฟ้าในระบบ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดเก็บเงินค่าไฟฟ้ากับผู้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนในระบบค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	30333.00	30333.00			
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.5 สอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - สอบถามจากผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	110%	0.00	0.00			
2.6 สอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าตามอัตรา (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - สอบถามจากผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	0.00	0.00			

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ณ.ร.	ท.ร.	ณ.ร.	ไตรมาส 2	
3.1 ศูนย์การไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งเหตุดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดระหว่าง 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งเหตุดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ทราบ) - แจ้งเหตุดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ทราบ) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามแผนระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ทราบ) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามแผนระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ทราบ)	100% 100%	1.00 0.00 1.00 0.00	2.00 0.00 2.00 0.00			
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ณ.ร.	ท.ร.	ณ.ร.	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาดับไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่คิดค่าหม้อแปลงขนาดระหว่าง 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาดับไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ทราบ) - แก้ไขปัญหาดับไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ทราบ)	100%	0.00 0.00	0.00 0.00			
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ณ.ร.	ท.ร.	ณ.ร.	ไตรมาส 1	
3.2 ระบบแรงดันไฟฟ้า 3.2.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ทราบ) ภายใน 2 วันทำการ (ทราบ) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ทราบ) ภายใน 5 วันทำการ (ทราบ)	100% 100%	5.07 0.03 91.40 4.03	0.00 2.00 139.00 1.00			ไฟ T-Code error011 ไม่สามารถเปิดกล่องโมดูลไฟฟ้านี้ได้
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ณ.ร.	ท.ร.	ณ.ร.	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ทราบ) ภายใน 2 วันทำการ (ทราบ) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ทราบ) ภายใน 5 วันทำการ (ทราบ)	100% 100%	0.00 0.00 0.00 0.00	0.00 0.00 0.00 0.00			ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกิน 30 A
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (220KV เหนือ) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดระหว่างไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ทราบ) ภายใน 35 วันทำการ (ทราบ)	100%	0.00 0.00	0.00 0.00			

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนประกกันกับผู้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ร.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.2 เพิ่มประสิทธิภาพกับเกินกว่า 250 เซลล์ ภายใน 2,000 เซลล์ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	-----	-----	-----	-----	
3.3 ตรวจสอบสายส่งเพื่อให้ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนย้ายผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	-----	-----	-----	-----	
3.3.2 การจ่ายคืนเงินค่าประกันการไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	-----	-----	-----	-----	
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ร.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบหรือร้องเรียนเกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้าแรงดัน - หมูไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย) - หมูไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0.01	0.00			
3.3.4 ตรวจสอบหรือร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดพลังงานไฟฟ้าและหรือการเก็บค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0.01	0.00			
3.3.5 การดำเนินการกับบริการ (โดยมีผู้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	0.01	0.00			
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ร.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.4 ตรวจสอบค่าไฟฟ้าที่เกินกำหนด กรณีถูกเสาค่าไฟฟ้า เนื่องจากการใช้ผู้ไฟฟ้าชำระหนี้และหรือปฏิบัติ ตามเงื่อนไขของบริษัท						
3.4.1 ผู้ไฟฟ้ารายเล็ก - รายเดือน ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย)	100%	0.01	0.00			
- นอกเหนือราย ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	0.01	0.00			
3.4.2 ผู้ไฟฟ้ารายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	0.01	0.00			
3.5 การจ่ายคืนเงินค่าประกันที่จ่ายโดยผู้ไฟฟ้าเป็นผล ตามที่ปรับปรุงภายในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	0.01	0.00			