



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.มสส.

ถึง กฟฉ.๒

เลขที่ ฉ.๒ มสส.(ธก.)๔๗๘/๒๕๖๖

วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖

เรียน ผชก.(ฉ๒)

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

กฟส.มสส.ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ รายละเอียดตามเอกสารแนบและได้วางข้อมูลรายงาน

ที่http://om.pea.co.th/om๖๓/web_area/index.php?p=e&s=๘๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง กบฉ.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				

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 ศูนย์ภาคใต้						
3.1.1 การนำร่องระบบไฟฟ้าส่งพลังงานเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Pilot-based Outage) สำหรับผู้ให้บริการที่ไม่พร้อมปลดระบบตามกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%					
การแจ้งคืนไฟ						
- แจ้งระบบไฟฟ้าส่งพลังงาน		0.0%				
- แจ้งระบบไฟฟ้าส่งพลังงาน		0.0%				
การปฏิบัติงาน	100%					
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ (ราย)		0.0%				
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ (ราย)		0.0%				
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การนำร่องระบบไฟฟ้าส่งพลังงานสำหรับผู้ให้บริการที่ไม่พร้อมปลดระบบตามกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%					
- นำร่องระบบไฟฟ้าส่งพลังงาน 34 ราย (ราย)		0.0%				
- นำร่องระบบไฟฟ้าส่งพลังงาน 24 ราย (ราย)		0.0%				
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระบบการไฟฟ้าส่งพลังงานไฟฟ้าส่งพลังงานจากพื้นที่ผู้ให้บริการไฟฟ้าส่งพลังงานตามแผนปฏิบัติงาน (ระบบการไฟฟ้าส่งพลังงานตามแผนปฏิบัติงาน)						
3.2.1 ระบบการไฟฟ้าส่งพลังงาน (300/200 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ให้บริการไฟฟ้าส่งพลังงานที่มีระบบการไฟฟ้าส่งพลังงาน 30 โวลต์ 3 เฟส	100%					
- ระบบการไฟฟ้าส่งพลังงาน		2.0%				
- ระบบการไฟฟ้าส่งพลังงาน		0.0%				
3.2.1.2 ผู้ให้บริการไฟฟ้าส่งพลังงานที่มีระบบการไฟฟ้าส่งพลังงาน 30 โวลต์ 3 เฟส	100%					
- ระบบการไฟฟ้าส่งพลังงาน		95.0%				
- ระบบการไฟฟ้าส่งพลังงาน		0.0%				
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ให้บริการไฟฟ้าส่งพลังงานที่มีระบบการไฟฟ้าส่งพลังงาน 30 โวลต์ 3 เฟส	100%					
- ระบบการไฟฟ้าส่งพลังงาน		0.0%				
- ระบบการไฟฟ้าส่งพลังงาน		0.0%				
3.2.1.3 ผู้ให้บริการไฟฟ้าส่งพลังงานที่มีระบบการไฟฟ้าส่งพลังงาน 30 โวลต์ 3 เฟส	100%					
- ระบบการไฟฟ้าส่งพลังงาน		0.0%				
- ระบบการไฟฟ้าส่งพลังงาน		0.0%				
3.2.2 ระบบการไฟฟ้าส่งพลังงาน (200/100 โวลต์)						
3.2.2.1 ผู้ให้บริการไฟฟ้าส่งพลังงานที่มีระบบการไฟฟ้าส่งพลังงาน 200 โวลต์	100%					
- ระบบการไฟฟ้าส่งพลังงาน		0.0%				
- ระบบการไฟฟ้าส่งพลังงาน		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 เซลเซียส ภายใน 2,000 เซลเซียส ภายใน 55 วันทำการ (ทาง) เกิน 55 วันทำการ (ทาง)	100%					
3.3 ระยะเวลารอบซ่อมที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนเรื่องผู้ใช้ไฟฟ้าและวิธีการแก้ปัญหา หลังประเมินการไฟฟ้า	100%					
ภายใน 15 วันทำการ (ทาง)		7.01	7.00	203.00		
เกิน 15 วันทำการ (ทาง)		0.01	1.00			
3.3.2 การดำเนินการตามขั้นตอนการไฟฟ้า	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 เรื่องร้องเรียนล่าช้าและข้อร้องเรียนเดิมซ้ำ	100%					
- สหภาพสมทบข้อร้องเรียนล่าช้า						
ภายใน 5 วันทำการ (ทาง)		0.10	0.00	0.00	0.00	
- สหภาพสมทบข้อร้องเรียนซ้ำ						
เกิน 5 วันทำการ (ทาง)		0.10	0.00	0.00	0.00	
3.3.5 การดำเนินการตามคำปรึกษา (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอไฟฟ้า)	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 ระยะเวลารอจ่ายไฟฟ้าคืนกรณีการจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตาม ตามเงื่อนไขของระบบ)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าเล็ก	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	
- นอกเหนือ	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 การดำเนินการตามคำปรึกษาที่จ่ายโดยบริษัทหรือบริษัท ตามที่ร้องเรียนในระยะเวลาที่กำหนด	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	