



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบต.มช.

ถึง กฟส.มช.

เลขที่ ฉ.๒ มช.(บต.)

วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ.

เรียน ผจก.กฟส.มช.

ตามคำสั่งการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ได้แต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน ปี ๒๕๖๕ โดยให้เริ่มขึ้นข้อมูลตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๕ เป็นต้นไป นั้น

ในส่วนนี้ ผบต.มช. ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ. (มาตรา ๙(๑) สหกรณ์ผู้ซื้อไฟฟ้า) เพื่อให้คณะทำงาน มิติที่ ๑ นำไปขึ้นข้อมูลในระบบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน ปี ๒๕๖๕ พร้อมนี้ได้แนบรายละเอียดในแบบฟอร์มมาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งคณะทำงาน มิติที่ ๑ ดำเนินการต่อไป

(นายสมชาย มิระสิงห์)

ทผ.บต.มช.

- คณะทำงาน มิติที่ ๑

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

นายไชแสง เฟื่องยศ
ผจก.กฟส.มช.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.มหาชนะชัย โทร 045-799150

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%			33 0		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%			ไม่มี ไม่มี		
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%		21,113 21,123	21,171 21,189		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%		4,530 4,540	4,547 4,548		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%		25,382 25,415	25,460 25,489		

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%		100%	100%		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%		ไม่มี	ไม่มี		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.มหาชนะชัย โทร 045-799161

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ						
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า	100%			26		
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
การปฏิบัติงาน						
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%			26		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%					
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)	100%			33		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)				0		
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง						
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)	100%			9		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)				1		
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	100%			38		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)				0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.มหาชนะชัย โทร 045-799161

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2565 (Guaranteed Standards of Performance)						
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%			0		
- เขตเมือง				0		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%			0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)				0		
- นอกเขตเมือง	100%			0		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)				0		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%			0		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)				0		
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%			0		
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)				0		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%			0		
				0		
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%			0		
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)				0		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%			0		
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน				0		
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%			0		
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)				0		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%			0		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า				0		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	100%			0		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)				0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.มหาชนะชัย โทร 045-799161

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%			0 0		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%			0 0		
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	100%			0 0		
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100% 100%			104 0 500 0		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%			0 0		
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100%			ไม่มี ไม่มี		