



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.พนพ.

เลขที่ ฉ.๒ พนพ.(บต.) ๓ / ๒๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินโครงการ “PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟฟ้า”

ถึง กบล.ฉ.๒

วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๗

เรียน อบ.บล.(ฉ.๒)

ตามบันทึกที่ ฉ.๒ กบล.(บธ.) ๓๕๓ ลว. ๓ ก.พ.๒๕๕๗ ให้ กฟส.พนพ. รายงานผลการดำเนินโครงการ “PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟฟ้า” (ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน ๒๐๐ เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๑๕ แอมป์ ชำระค่าขยายเขต พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ ภายใน ๓๐ นาที และ ยื่นขอใช้ไฟฟ้าขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน ๑๕ นาที,เขตเมืองขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน ๒๔ ชม. นั้น

บัดนี้ กฟส.พนพ. ได้ดำเนินการสรุปผลการดำเนินการประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ เรียบร้อยแล้ว ดังรายละเอียดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบธ.กบล.ฉ.๒ ดำเนินการต่อไป

(นายยุทธนา บุตรกีนรี)

ผ.บต.พนพ.รักษาการแทน ผจก.พนพ.

สรุปผลการดำเนินงาน "PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟฟ้า"

ขยายเขตตรงต่ำไม่เกิน ๒๐ เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๑๕ แอมป์ ชำระค่าขยายเขต พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ ภายใน ๓๐ นาที

กฟส.พนมไพร สถานีละ เคื่อง ธันวาคม ๒๕๖๖

กฟฟ./กฟส.	(๑.) งานบริการรับคำร้อง จำนวนคำร้อง (ราย)	ปริมาณรับคำร้อง/รับชำระเงินภายใน ๓๐ นาที (รับเงินแบบ Package)						หมายเหตุ
		(๒.) ค้นหาสถานที่ (ราย)	(๓.) รับคำร้องในแผนที่ (ราย)	(๔.) รับชำระเงินระบบ ISU-CS (ราย)	(๕.) รับชำระเงินระบบ BPM (ราย)	(๖.) รับชำระเงินระบบ BPM (ราย)	(๗.) รับชำระเงินระบบ BPM (ราย)	
กฟส.พนมไพร	-	-	-	-	-	-	-	ไม่มีคำร้องขอขยายเขต
	-							

สรุปผลการดำเนินงาน "PEA บริการอุโมงค์ มิติใหม่ระบบการอนุมัติใช้ไฟฟ้า"
 (๑) ยื่นขอใช้เพชบาทมิตินี้ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน ๑๕ นาที (๒) เขตเมืองขนาดมิตินี้ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ คัดเลือกได้ภายใน ๒๔ ชม.

กฟผ.พนมไพร
 ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖

ที่	เดือน	จำนวนคำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ราย)	รับคำร้อง/รับชำระภายใน ๑๕ นาที								ตัดคืนต่อภายใน ๒๔ ชั่วโมง	
			(คำร้องที่เข้าช่วยบริการแบบ One Touch จำนวนคำร้อง (ราย)		2.ค้นหาสถานที่ PEA MAP		3.รับคำร้องในระบบ ISU-CS		4.รับชำระเงินแบบเรียลไทม์		5.งานตรวจสอบ One Touch Service ในเขตเมือง	
			จำนวนคำร้อง (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)
๑	ม.ค.	๓๔	๓	๓	๐	๓	๐	๓	๐	๓	๐	๐
๒	ก.พ.	๒๘	๔	๔	๐	๔	๐	๔	๐	๔	๐	๐
๓	มี.ค.	๑๘	๒	๒	๐	๒	๐	๒	๐	๒	๐	๐
๔	เม.ย.	๔๐	๕	๕	๐	๕	๐	๕	๐	๕	๐	๐
๕	พ.ค.	๖๐	๔	๔	๐	๔	๐	๔	๐	๔	๐	๐
๖	มิ.ย.	๓๘	๓	๓	๐	๓	๐	๓	๐	๓	๐	๐
๗	ก.ค.	๔๐	๔	๔	๐	๔	๐	๔	๐	๔	๐	๐
๘	ส.ค.	๓๐	๑	๑	๐	๑	๐	๑	๐	๑	๐	๐
๙	ก.ย.	๓๑	๒	๒	๐	๒	๐	๒	๐	๒	๐	๐
๑๐	ต.ค.	๓๔	๓	๓	๐	๓	๐	๓	๐	๓	๐	๐
๑๑	พ.ย.	๒๘	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๒	ธ.ค.	๓๘	๓	๓	๐	๓	๐	๓	๐	๓	๐	๐
รวม		๔๒๑	๓๔	๓๔	๐	๓๔	๐	๓๔	๐	๓๔	๐	๐



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.พนพ.

เลขที่ ฉ.๒ พนพ.(บต.) ๔/๖๗

เรื่อง รายงานข้อมูลการบริการประชาชนหลังการขาย ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน กก.บส.(ฉ.๒)

ถึง กก.บส.๒

วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๗

ตามบันทึกที่ ฉ.๒ กก.บส.(บธ.) ๒๕๐๕/๕๘ ลว. ๗ ต.ค ๒๕๕๘ ให้ กฟส.พนพ. รายงานข้อมูลการบริการประชาชนหลังการขาย ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ นั้น

บัดนี้ กฟส.พนพ. ได้ทำการสรุปข้อมูลผลการบริการประชาชนหลังการขาย ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ ตามแบบฟอร์มที่แนบมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบธ.กก.บส.๒ ดำเนินการต่อไป

(นายยุทธนา บุตรกินรี)

ผ.บต.พนพ.รักษาการแทน ผจก.พนพ.

กฟส.พนมไพร โทร. 043-590278

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100%	6 6 	7 7 	5 5 		
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%					
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
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) เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100% 100%	3 34	0 28	3 38		

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่รอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%					
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.1.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)	100%					
3.1.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ						
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)						
เกิน 35 วันทำการ (ราย)						
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%					
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)						
เกิน 55 วันทำการ (ราย)						
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนหรือผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง หลักประกันการให้ไฟฟ้า	100%					
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		7	18	6		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)						
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการให้ไฟฟ้า	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		29	64	46		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%					
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	100%					
- เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		590	620	228		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		610	850	450		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.5 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)						
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)						
3.6 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%					
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)						
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)						
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.7 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
3.7.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%					
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		19,348	19,420	19,443		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)		19,348	19,420	19,443		
3.7.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		1,984	1,980	1,958		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		1,984	1,980	1,958		
3.8 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน						
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		21,332	21,400	21,401		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		21,332	21,400	21,401		

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.9 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%					
3.10 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					