



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.พนพ.

เลขที่ ฉ.๒ พนพ.(บต.) ๕๙๗/๖๖

เรื่อง รายงานข้อมูลการบริการประชาชนหลังการขาย ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บล.(ฉ.๒)

ถึง กบล.ฉ.๒

วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

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

บัดนี้ กฟส.พนพ. ได้ทำการสรุปข้อมูลผลการบริการประชาชนหลังการขาย ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ตามแบบฟอร์มที่แนบมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบธ.กบล.ฉ.๒ ดำเนินการต่อไป

(นายฉกาจ ชินอ่อน)

ผจก.กฟส.พนพ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.พนมไพร โทร. 043-590278

3 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

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 - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100%	6 6				
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 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเดอรันดาไม่เกิน 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				

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2.1.2 ผู้รับใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเล็กกว่า 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 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน	100%					
3.3.1 การโอนหรือผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง						
หลักประกันการให้ไฟฟ้า	100%					
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		7				
เกิน 15 วันทำการ (ราย)						
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการให้ไฟฟ้า	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		29				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน	100%					
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า	100%					
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	100%					
- เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		590				
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		610				
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 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)						
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)						
3.6 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%					
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)						
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)						
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.7 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
3.7.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%					
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		19,348				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)		19,348				
3.7.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		1,984				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		1,984				
3.8 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน						
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		21,332				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		21,332				

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.9 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%					
3.10 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.พนพ.

ถึง กบล.ฉ.๒

เลขที่ ฉ.๒ พนพ.(บต.) ๕๙๘/๖๖

วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินโครงการ “PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟฟ้า”

เรียน อก.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 ขำระค่าขยายเขต พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ ภายใน ๓๐ นาที และ ยื่นขอใช้ไฟฟ้าขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน ๑๕ นาที,เขตเมืองขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน ๒๔ ชม. นั้น

บัดนี้ กฟส.พนพ. ได้ดำเนินการสรุปผลการดำเนินการประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ เรียบร้อยแล้ว ดังรายละเอียดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบธ.กบล.ฉ.๒ ดำเนินการต่อไป

(นายฉกาจ ชินอ่อน)

ผจก.กฟส.พนพ.

สรุปผลการดำเนินงาน "PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมติเตอร์ไฟฟ้า"

ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน ๒๐ เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๑๕ แอมป์ ชำระค่าขยายเขต พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ ภายใน ๓๐ นาที

กฟส.พนมไพร สถานะ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖

กฟฟ./กฟส	(๑.) งานบริการรับคำร้อง จำนวนคำร้อง (ราย)	ปริมาณรับคำร้อง/รับชำระเงินภายใน ๓๐ นาที (รับเงินแบบ Package)					หมายเหตุ
		(๒.) ต้นทุนสถานที่ PEA MAP	(๓.) รับคำร้องในระบบ ISU-CS	(๔.) รับชำระเงินระบบ BPM			
	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	
กฟส.พนมไพร	-	-	-	-	-	-	ไม่มีคำร้องขยายเขต
	-			-		-	

สรุปผลการดำเนินงาน "PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมีเตอร์ไฟฟ้า"
 (๑) ยื่นขอใช้เพชานาคมีเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน ๑๕ นาที (๒) เขตเมืองชนบทมีเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ติดมีเตอร์ได้ภายใน ๒๔ ชม.

กพล.พนมไพร
 ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖

ที่	เดือน	จำนวนคำร้องขอใช้ไฟใหม่ (ราย)	รับคำร้อง/รับชำระเงินภายใน ๑๕ นาที										ติดตั้งมิเตอร์ภายใน ๒๔ ชั่วโมง	
			(คำร้องที่เข้าข่ายบริการแบบ One Touch Service เช่น ขอมีเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๑ เฟส และเดินสายเมนเรียบร้อยแล้ว)										เฉพาะคำร้อง One Touch Service ในเขตเมือง	
			จำนวนคำร้อง (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	
๑	ม.ค.	๓๔	๓	๓	๐	๓	๐	๓	๐	๓	๐	๓	๐	
๒	ก.พ.	๒๘	๔	๔	๐	๔	๐	๔	๐	๔	๐	๔	๐	
๓	มี.ค.	๑๘	๒	๒	๐	๒	๐	๒	๐	๒	๐	๒	๐	
๔	เม.ย.	๔๐	๕	๕	๐	๕	๐	๕	๐	๕	๐	๕	๐	
๕	พ.ค.	๖๐	๔	๔	๐	๔	๐	๔	๐	๔	๐	๔	๐	
๖	พ.ย.	๓๘	๓	๓	๐	๓	๐	๓	๐	๓	๐	๓	๐	
๗	ก.ค.	๔๐	๔	๔	๐	๔	๐	๔	๐	๔	๐	๔	๐	
๘	ส.ค.	๓๐	๑	๑	๐	๑	๐	๑	๐	๑	๐	๑	๐	
๙	ก.ย.	๓๑	๒	๒	๐	๒	๐	๒	๐	๒	๐	๒	๐	
๑๐	ต.ค.	๓๔	๓	๓	๐	๓	๐	๓	๐	๓	๐	๓	๐	
๑๑	พ.ย.													
๑๒	ธ.ค.													
รวม		๓๕๕	๓๑	๓๑	๐	๓๑	๐	๓๑	๐	๓๑	๐	๓๑	๐	