

12 มิ.ย. 2568

**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.พนพ.

ถึง กบล.ฉ.๒

เลขที่ ฉ.๒ พนพ.(บค.) ๓๒๖/๖๘

วันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานข้อมูลการบริการประชาชนหลังการขาย ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน กก.บส.(ฉ.๒)

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

บัดนี้ กฟส.พนพ. ได้ทำการสรุปข้อมูลผลการบริการประชาชนหลังการขาย ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๘ ตามแบบฟอร์มที่แนบมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบช.กบล.ฉ.๒ ดำเนินการต่อไป


(นายชัยภัทร แสนวงษ์)

ผจก.พนพ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.พนมไพร โทร. 043-590278

3 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (รายละเอียด) - แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (รายละเอียด) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (รายละเอียด) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (รายละเอียด)	100% 100%	65 65	38 38			
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (รายละเอียด) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (รายละเอียด)	100%					
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
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 (รายละเอียด) เกิน 1 วันทำการ (รายละเอียด) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (รายละเอียด) เกิน 3 วันทำการ (รายละเอียด)	100% 100%	2 58	3 46			

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100% 	 	 	 	 	
3.1.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.1.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100% 	 	 	 	 	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100% 	 	 	 	 	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนหรือผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100% 	0 	18 	 	 	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100% 	26 	33 	 	 	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 	 	 	 	 	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 	0 	0 	 	 	

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	100%					
- เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		88	67			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	177	119			
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)						
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
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
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.7 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
3.7.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		19,022	19,020			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		19,022	19,020			
3.7.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		1,939	1,942			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		1,939	1,942			
3.8 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน						
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		20,961	20,962			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		20,961	20,962			

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
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%					

ส่งทางระบบสารบรรณ
อิเล็กทรอนิกส์แล้ว

12 มิ.ย. 2568



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.พนพ.

ถึง กบล.ฉ.๒

เลขที่ ฉ.๒ พนพ.(บค.) ๓๒๕/๖๘

วันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินโครงการ “PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟฟ้า”

เรียน กก.บล.(ฉ.๒)

ตามบันทึกที่ ฉ.๒ กบล.(บค.) 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 พฤษภาคม ๒๕๖๘ เรียบร้อยแล้ว
ดังรายละเอียดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบธ.กบล.ฉ.๒ ดำเนินการต่อไป

(นายชัยภัทร แสนวงษ์)

ผจก.พนพ.

แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอพนมไพร

โทร ๐๔๓-๕๙๐๒๗๘

สรุปผลการดำเนินงาน "PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟฟ้า"

ขยายเขตต่างไม่เกิน ๒๐ เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๑๕ แอมป์ ชำระค่าขยายเขต พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ ภายใน ๓๐ นาที

กฟส.พนมไพร สถานี เตือน พนักงาน ๒๕๖๘

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

สรุปผลการดำเนินงาน "PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมีเครื่องใช้ไฟฟ้า"
 (๑) ยื่นขอใช้ไฟฟ้าขนาดติดตั้งเกิน ๓๐ แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมใน ๑๕ นาที (๒) เขตเมืองขนาดติดตั้งเกิน ๓๐ แอมป์ ติดมีเครื่องใช้ไฟฟ้าใน ๒๔ ชม.

กฟส.พนมไพร
 ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔

ที่	เดือน	จำนวนคำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ราย)	รับคำร้อง/รับชำระเงินภายใน ๑๕ นาที								ติดตั้งมีเตอร์ภายใน ๒๔ ชั่วโมง	
			(คำร้องที่เข้าช่วยบริการแบบ One Touch Service เช่น ขอมีเทอร์มิเนลเกิน ๓๐ แอมป์ ๑ เฟส และเดินสายเมนเรียบร้อยแล้ว)								(เฉพาะคำร้อง One Touch Service ในเขตเมือง)	
			จำนวนที่ร้อง (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	
๑	ม.ค.	๕๓	๔	๐	๔	๐	๔	๐	๔	๐		
๒	ก.พ.	๔๐	๒	๒	๐	๒	๐	๒	๐	๒		
๓	มี.ค.	๕๘	๓	๓	๐	๓	๐	๓	๐	๓		
๔	เม.ย.	๕๘	๒	๒	๐	๒	๐	๒	๐	๒		
๕	พ.ค.	๔๖	๓	๓	๐	๓	๐	๓	๐	๓		
๖	มิ.ย.											
๗	ก.ค.											
๘	ส.ค.											
๙	ก.ย.											
๑๐	ต.ค.											
๑๑	พ.ย.											
๑๒	ธ.ค.											
รวม		๒๕๕	๑๔	๑๔	๐	๑๔	๐	๑๔	๐	๑๔		