



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.พรหมพิราม

เลขที่ น๒ พพร.(บต.)- ๑๐๑๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ถึง กฟจ.พิษณุโลก

วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๑

เรียน ผจก.กฟจ.พิษณุโลก

กฟส.พรหมพิราม ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑ แนบมาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว โดยวางที่ [Http://๑๓๒.๑๘.๙.๙/pn/โปรงใส/กฟส.พพร.](http://๑๓๒.๑๘.๙.๙/pn/โปรงใส/กฟส.พพร.) เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายบรรพต มีเนตรขำ)

ผจก.กฟส.พรหมพิราม

- 5 ก.ค. 2561

แผนกบริการลูกค้า

โทร ๑๖๐๐๘

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพรหมพิราม โทร ๐๕๕-๓๖๔๐๔๙

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๔	๑	๒	๑๑	
		-	-	-	-	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	%	%	%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	
		-	-	-	-	
๒.๓.๑ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างถูกต้อง	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	...๑๐๐..%	...๑๐๐..%	...๑๐๐..%	...๑๐๐..%	
ทุกราย						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพรหมพิราม โทร ๐๕๕-๓๖๕๐๔๔

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
- อ่านคำหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	๑๐๐%	๒๔๓๗๕	๒๔,๒๘๔	๒๔,๒๘๔	๒๓,๔๓๓	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย		๒๔๓๗๕	๒๔,๒๘๔	๒๔,๒๘๔	๒๓,๔๓๓	
- อ่านคำหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		...๑๐๐..%	...๑๐๐..%	...๑๐๐..%	...๑๐๐..%	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๒๖๑๒	๒๖๑๓	๒๖๑๓	๗,๘๓๘	
จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน		๒๖๑๒	๒๖๑๓	๒๖๑๓	๗,๘๓๘	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕		...๑๐๐..%	...๑๐๐..%	...๑๐๐..%	...๑๐๐..%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	๑๐๐%	๒๖,๘๙๗	๒๖,๘๙๗	๒๖,๘๙๗	๘๐,๖๙๑	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐		๒๖,๘๙๗	๒๖,๘๙๗	๒๖,๘๙๗	๘๐,๖๙๑	
		%	%	%	%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ที่ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ที่ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		-	-	๑	๑	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพรหมพิราม โทร ๐๕๕-๓๖๙๐๔๙

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.พรหมพิราม ประจำปีเตือน มิถุนายน ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐%	%	%	%	%	
๑๐๐%	๑	๐	๑	๑	๑	
๑๐๐%	%	%	%	%	%	
๑	๐	๑	๑	๑	๑	
.....%	%	%	%	%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.พชรหมพิราม ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ”

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	%	%	%	%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		○	○	○	○	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		○	○	○	○	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.พรหมพิราม ประจำปี ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)”

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	๑๐๐%	-	-	-	-	
- เขตเมือง		-	-	-	-	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๕	๑๕	๒๒	๔๑	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.พรหมพิราม ประจำปี ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ”

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมตรขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	-	-	-	-	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	-	-	-	-	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	-	๑๐๐%	-	๑๐๐%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	๑	๑	๑	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.พรมหิพราหม ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย	๑๐๐%	%	%	%	%	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน		๐	๐	๐	๐	
๓.๓.๑ การเอนชื่อผู้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย		๗	๕	๗	๑๕	
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย		๐	๐	๐	๐	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย		๑๑	๑๑	๑๗	๓๔	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย		๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.พหลมพิราม ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)”

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	%	%	%	%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)				๑	๑	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	%	%	%	%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	๙๕%	-	-	-	-	
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		-	-	-	-	
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.พรหมพิราม ประจำปีเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	...๑๐๐...%	...๑๐๐...%	...๑๐๐...%	...๑๐๐...%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๑	๐	๑	๒	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)					๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	%	...๑๐๐...%	...๑๐๐...%	...๑๐๐...%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๔	๑๔	๑๐	๒๘	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	%	%	%	%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.พหลมพิราม ประจำปี ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๕ การจ่ายค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย	๘๕%	%	%	%	%	