



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.นฉ.

เลขที่ น.๓ นฉ.(บต.)/๕๕๙/๒๕๖๖

เรื่อง ขอส่งรายงานมาตรฐานการให้บริการทั่วไป

เรียน ผจก.อน.

ถึง กฟจ.อน.

วันที่ ๕-๗ เม.ย. ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองฉาง ขอจัดส่งผลการรายงานมาตรฐานการให้บริการ
ทั่วไปตามเอกสารรายงานมาตรฐานการให้บริการทั่วไป ประจำเดือน มีนาคม จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายบรรลือศักดิ์ นวลนางแย้ม)

ผจก.กฟส.อ.นฉ.

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร. ๐๕๖-๕๓๑๑๕๔ โทรสาร ๐๕๖-๕๓๑๕๑๐

ของหน่วยงาน กพอ.หนองฉาง

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards Of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กพอ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards Of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย. 48	เดือน พ.ค. 48	เดือน มิ.ย. 48	สรุปไตรมาส 2	
2.1 คุณภาพไฟฟ้า						
2.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%				
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0			
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		100%	100%			
การปฏิบัติงาน	100%					
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้		0	2			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามกำหนดระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						

ของหน่วยงาน กพอ.หนองฉาง

ด้านการตลาด									
แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า									
แผนงานย่อย 2 แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ									
2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards Of Performance)									
เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กพอ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการ (Guaranteed Standards Of Performance)									
งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค			
		เดือน เม.ย. 48	เดือน พ.ค. 48	เดือน มิ.ย. 48	สรุปไตรมาส 2				
2.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	100% (16 ชม.) (16-24 ชม.)								
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 16 ชม. (ราย)		-	-						
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 16 ชม. แต่ไม่เกิน 24 ชม. (ราย)		-	-						
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)									

ของหน่วยงาน กพอ.หนองฉาง

ด้านการตลาด แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า แผนงานย่อย 2. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า 2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards Of Performance) เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กพอ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards Of Performance)						
งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย. 48	เดือน พ.ค. 48	เดือน มิ.ย. 48	สรุปไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลท์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100%	100%	100%		
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		14	11			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-			
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%		

ของหน่วยงาน กพอ.หนองฉาง

ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	110	125		
เกิน 3 วัน แต่ไม่เกิน 5 วันทำการ (ราย)	-	-		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	-	-		

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2 แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards Of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กพข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards Of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย. 48	เดือน พ.ค. 48	เดือน มิ.ย. 48	สรุปไตรมาส 2	
2.1.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส (มิเตอร์ประกอบ CT แรงต่ำ) - เขตเมือง	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-				
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-				
2.1.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)						
2.1.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน	100%					

ของหน่วยงาน กพอ.หนองฉาง

ไม่เกิน 250 เครื่อ	-	-	-
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	-	-	-
เกิน 35 วันทำการ (ราย)	-	-	-

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards Of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กพข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการบริการ (Guaranteed Standards Of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย. 48	เดือน พ.ค. 48	เดือน มิ.ย. 48	
2.1.2.2 ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครื่อ แต่ไม่เกิน 2,000 เครื่อ	100%				
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		-	-		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	-		
2.1.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน					
2.1.3.1 การโอนข้อร้องเรียนและผู้ซื้อไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%				
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-			
เกิน 10 วัน แต่ไม่เกิน 15 วันทำการ (ราย)					

ของหน่วยงาน กพอ.หนองฉาง

เกิน 15 วันทำการ (ราย)				
2.1.3.2 การจ่ายหนี้หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	-	-	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		100%	100%	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		11	13	
		-	-	

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2 แผนงานรักษการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards Of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กพข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards Of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย. 48	เดือน พ.ค. 48	เดือน มิ.ย. 48	
2.1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-			
2.1.3.1 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%				
- ตรวจสอบหรือติดต่อกู้ไฟฟ้า					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-			

- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	-				
---	---	--	--	--	--

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษากิจการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards Of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กพข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการบริการ (Guaranteed Standards Of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย. 48	เดือน พ.ค. 48	เดือน มิ.ย. 48	
2.1.4 ระยะเวลากลับไฟคืนกลับ กรณีงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)					
2.1.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก					
- เขตเมือง	100%	100%		100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		132	101		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	-		
- นอกเขตเมือง	100% (2 วัน)	100%		100%	

ของหน่วยงาน กพอ.หนองฉาง

ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	(2 - 3 วัน)	241	163
เกิน 2 วันแต่ไม่เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-
3.1.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษากการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กพข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการให้บริหารทั่วไป (Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย. 48	เดือน พ.ค. 48	เดือน มิ.ย. 48 สรุปไตรมาส 2	
3.3.1 สามารถจ่ายไฟคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90 %				
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		70	32		
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		-	-		
3.3.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนปีล่าสุด)	ไม่น้อยกว่า 80 %				

ของหน่วยงาน กฟอ.หนองคาย

อักษร) -สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง) -แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)						
--	--	--	--	--	--	--

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษากการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินงานทุก กฟอ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย. 48	เดือน พ.ค. 48	เดือน มิ.ย. 48	
3.3.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง					
3.3.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือนไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%	100%	100%	100%	
-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุก 2 เดือน (ราย)					
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		36,445	36,629		

ของหน่วยงาน กฟอ.หนองคาย

3.3.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอำเภอหนองคายทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)		5,756	5,760	5,760
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		5,756	5,760	5,760
3.3.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	99.95%	99.94%	99.94%
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		42,181	42,367	42,367
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		42,201	42,389	42,389

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2 แผนงานรักษากรให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการบริหารทั่วไป (Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย. 48	เดือน พ.ค. 48	เดือน มิ.ย. 48 สรุปไตรมาส 2	
3.3.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%				
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)					

ของหน่วยงาน กพอ.หนองฉาง

-ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า
เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)