



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.นฉ.

เลขที่ น.๓ นฉ.(บต.)/๖๐๙/ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอส่งรายงานมาตรฐานการให้บริการทั่วไป

เรียน ผจก.อน.

ถึง กฟจ.อน.

วันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองฉาง ขอจัดส่งผลการรายงานมาตรฐานการให้บริการ
ทั่วไปตามเอกสารรายงานมาตรฐานการให้บริการทั่วไป ประจำเดือน เมษายน จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายบรรลือศักดิ์ นวลนางแย้ม)

ผจก.กฟส.อ.นฉ.

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร. ๐๕๖-๕๓๑๑๕๔ โทรสาร ๐๕๖-๕๓๑๕๑๐

แผนงานย่อย 2. แผนงานพัฒนาการให้บริการทดแทนผู้พิ

เป้าหมายในการดำเนินการ ทก กฟผ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards Of Performance)

หมายเหตุ 3 หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1

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)

เป้าหมายในการดำเนินงานทุก 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 (มีเตอร์ประกอบ 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 กฟอ.หนองคาย

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

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards Of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการบริการ (Guaranteed Standards Of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย. 48	เดือน พ.ค. 48	เดือน มิ.ย. 48	สรุปไตรมาส 2	
2.1.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-		
2.1.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
2.1.3.1 การโอนที่ผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	-	-	-		
ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วัน แต่ไม่เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	-	-		

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

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ต่อเนื่อง

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards Of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงานทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการบริการให้บริกาาร (Guaranteed Standards Of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย. 48	เดือน พ.ค. 48	เดือน มิ.ย. 48	สรุปไตรมาส 2	
2.1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
2.1.3.1 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%					
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-		

ของหน่วยงาน กฟอ.หนองจาง

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

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินงานทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการบริหารทั่วไป (Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย. 48	เดือน พ.ค. 48	เดือน มิ.ย. 48	สรุปไตรมาส 2	
3.3.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากกระแสไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90 %					
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		70	32			
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		-	-			
3.3.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์	ไม่น้อยกว่า 80 %					

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

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินงานทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการให้บริหารทั่วไป (Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย. 48	เดือน พ.ค. 48	เดือน มิ.ย. 48	สรุปไตรมาส 2	
3.3.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 3.3.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือนไม่เกินร้อยละ 25 - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบททั้งหมด (ราย)	ไม่เกิน 25%	100%	100%	100%		
		36,445	36,629			

ของหน่วยงาน กฟอ.หนองคาย

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

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินงานทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการให้บริหารทั่วไป (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)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2547 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟอ.หนองฉาง

- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)									