



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.นฉ.

เลขที่ น.๓ นฉ.(บต.)/๒๐๙/ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอส่งรายงานมาตรฐานการให้บริการทั่วไป

เรียน ผจก.อน.

ถึง กฟจ.อน.

วันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองฉาง ขอจัดส่งผลการรายงานมาตรฐานการให้บริการ  
ทั่วไปตามเอกสารรายงานมาตรฐานการให้บริการทั่วไป ประจำเดือน เมษายน จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายบรรลือศักดิ์ นवलนางแย้ม)

ผจก.กฟส.อ.นฉ.

## รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2547 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟอ.หนองคาย

## ด้านการตลาด

## แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

## แผนงานย่อย 2. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards Of Performance)

## เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟอ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards Of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย. 48	เดือน พ.ค. 48	เดือน มิ.ย. 48	
<b>2.1 คุณภาพไฟฟ้า</b> 2.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้างวดหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน <b>การแจ้งดับไฟ</b> - แจ้งขอตัดไฟฟ้างวดหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ภายใน) - แจ้งขอตัดไฟฟ้างวดหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ภายนอก) <b>การปฏิบัติงาน</b> - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามกำหนดระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ภายใน)	100%	100%	0	0	
	100%	100%	0	100%	

ของหน่วยงาน กพอ. หนองจาง

--	--	--	--	--	--	--	--

**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	
<b>2.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน</b>  - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 16 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 16 ชม. แต่ไม่เกิน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100% (16 ชม.) (16-24 ชม.)	-	-	-	

ของหน่วยงาน กฟอ.หนองคาย

--	--	--	--	--	--	--

**ด้านการตลาด**

**แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า**

**แผนงานย่อย 2. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ**

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards Of Performance)

**เป้าหมายในการดำเนินการ** ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards Of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค	
		เดือน เม.ย. 48	เดือน พ.ค. 48	เดือน มิ.ย. 48 สรุปไตรมาส 2		
<b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b> (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลท์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอรืขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	14 -	11 -	100% 100%

## รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2547 (ส่วนภูมิภาค)

## ของหน่วยงาน กฟอ.หนองคาย

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

## ด้านการตลาด

## แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

## แผนงานย่อย 2. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards Of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงานทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards Of Performance)

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

ของหน่วยงาน กพอ.หนองฉาง

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

**ด้านการตลาด**

**แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า**

**แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ**

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards Of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ 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 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	
2.1.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน 2.1.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วัน แต่ไม่เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	

ของหน่วยงาน กพอ.หนองฉาง

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

**ด้านการตลาด**

**แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า**

**แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ**

**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%				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	

ของหน่วยงาน กพอ.หนองฉาง

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

**ด้านการตลาด**

**แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า**

**แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ**

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards Of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงานทุก 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	
2.1.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
2.1.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	100%	100%	100%	100%		
- เขตเมือง		132	101	-		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)						
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100% (2 วัน)	100%	100%	100%		

ของหน่วยงาน กพอ.หนองจาง

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

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินงานทุก กพอ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการผู้บริหารทั่วไป (Overall Standards)

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

ของหน่วยงาน กฟอ.หนองฉาง

อักษร)						
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)	-	-	-	-	-	-
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)	-	-	-	-	-	-

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินงานทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการผู้บริหารทั่วไป (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	ไม่เกิน 25%	100%	100%	100%		
3.3.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25		-	36,445	36,629		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)						

ของหน่วยงาน กฟอ.หนองคาย

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

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	
3.3.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	-	-	-	สรุปไตรมาส 2
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)	-	-	-	-	-

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2547 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กพอ.หนองฉาง

<p>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</p>						
---	--	--	--	--	--	--