



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.กันทรวิชัย

ถึง กบล.ฉ.2

เลขที่ ฉ.2 กฟส.กวช.(บต)- /2566

วันที่ - 3 มี.ค. 2566

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2566

เรียน อก.บส.ฉ.2

ตามที่ กฟฉ.2 แจ้งให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 , กฟส. จัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐาน
คุณภาพบริการเป็นประจำทุกเดือน นั้น

กฟส.กันทรวิชัย ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน
กุมภาพันธ์ 2566 ตามรายละเอียดแนบ จำนวน 11 แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดแจ้ง ผบธ.กบล.ฉ.2 ดำเนินการต่อไป

(นายอภิวัฒน์ โพนเมืองหล้า)
ทพ.บต.รักษาการแทน ผจก.กฟส.กวช.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือนกุมภาพันธ์ 2566

กฟส.กันทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-66	ก.พ.-66	มี.ค.-66	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ผู้ใช้ไฟฟ้า หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้น ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%			
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	4			
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน		0	0			
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%			
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	4			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปีเดือนกุมภาพันธ์ 2566
กฟส.กันทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-66	ก.พ.-66	มี.ค.-66	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้น						
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือนกุมภาพันธ์ 2566
กฟส.กันทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-66	ก.พ.-66	มี.ค.-66	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอใช้ไฟฟ้าแล้ว) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	75%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	3			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	1			
- นอกเขตเมือง	100%	33%	51%			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		15	66			1.เปลี่ยนตัวผู้ปฏิบัติงาน
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		31	64			2.ไม่มีอุปกรณ์

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือนกุมภาพันธ์ 2566
กฟส. กั้นทรีวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-66	ก.พ.-66	มี.ค.-66	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง	100%	100%	100%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	1			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมไม่เกิน 250 เควี	100%	100%	100%			
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		1	0			
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปีเดือนกุมภาพันธ์ 2566

กฟส.กันทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-66	ก.พ.-66	มี.ค.-66	ไตรมาส 1	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควี แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%			
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน		0	0			
3.3.1 การโอนชื่อผู้ซื้อไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง						
- ทงักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	64%	50%			1. ผู้ใช้ไฟฟ้าเอกสารไม่ครบถ้วน
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		18	9			
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		10	9			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	80%	100%			
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		4	9			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		1	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือนกุมภาพันธ์ 2566
กฟส. กันทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-66	ก.พ.-66	มี.ค.-66	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ		0	0			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ		0	0			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่า	100%	100%	100%			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	1			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		1	1			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือนกุมภาพันธ์ 2566
กฟส. กั้นทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-66	ก.พ.-66	มี.ค.-66	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาดำเนินการได้คืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขข้อควรระวัง)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก		100%	100%			
- เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย)	100%	0	125			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0			
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%			
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	493			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปีเดือนกุมภาพันธ์ 2566

กฟส. กัมพูชา

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-66	ก.พ.-66	มี.ค.-66	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%			
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0			
		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2566
กฟส. ก้นทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-66	ก.พ.-66	มี.ค.-66	ไตรมาส 1	
3.3.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%			
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		24 0	56 0			
3.3.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	100%			
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		0 0	0 0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือนกุมภาพันธ์ 2566
กฟส.กั้นทรวงวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-66	ก.พ.-66	มี.ค.-66	ไตรมาส 1	
3.3.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
3.3.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%	100%	100%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน		20,308	20,378			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด		20,308	20,378			
3.3.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน	100%	100%	100%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน		10,192	10,217			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		10,192	10,217			
3.3.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน						
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%			
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		30,500	30,595			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือนกุมภาพันธ์ 2566

กฟส. กั้นทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-66	ก.พ.-66	มี.ค.-66	ไตรมาส 1	
3.3.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%			
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		8	4			
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0			