



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.กันทรวิชัย ถึง กบล.ฉ.2
เลขที่ ฉ.2 กฟส.กวช.(บต)- /2566 วันที่ - 5 เม.ย. 2566
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนมีนาคม 2566

เรียน อก.บส.ฉ.2

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

กฟส.กันทรวิชัย ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน
มีนาคม 2566 ตามรายละเอียดแนบ จำนวน 11 แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดแจ้ง ผบธ.กบล.ฉ.2 ดำเนินการต่อไป

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือน มีนาคม 2566

กฟผ.กั้นทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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) สำหรับผู้ไฟฟ้า หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้น ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน	100%	100%	100%	100%		
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	100%	100%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

กฟส. ก้นทรวรชย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารบรกับกับผู้ใช้ไฟฟ้ของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำเดือน มีนาคม 2566

กฟผ. กันทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-66	ก.พ.-66	มี.ค.-66	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100%	75%	80%		
- เขตเมือง		0	3	4		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	1	1		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		33%	51%	92%		1.เปลี่ยนตัวผู้ปฏิบัติงาน 2.ไม่มีอุปกรณ์
- นอกเขตเมือง	100%	15	66	102		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		31	64	9		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2566

กฟส. กั้นทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	2		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	1	0		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		1	0	0		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน มีนาคม 2566
กฟส.กันทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-66	ก.พ.-66	มี.ค.-66	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควี แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%		
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	64%	50%	98%		1.ผู้ใช้ไฟฟ้าเอกสารไม่ครบถ้วน
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	80%	100%	92%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี เดือน มีนาคม 2566

กฟส. กัมปงทวีชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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%	100%		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ		0	0	0		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ		0	0	0		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่า	100%	100%	100%	100%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	1	2		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		1	1	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปีเดือน มีนาคม 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	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	100%	100%	100%	100%		
- เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	125	52		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	493	620		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี เดือน มีนาคม 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	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%		
		0	0	0		
		0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปีเดือน มีนาคม 2566

กฟส.กันทรวิชัย

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 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%		
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		24	56	52		
3.3.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็น สายลักษณะอื่นๆ)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	100%	100%		
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		0	0	0		
		0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปีเดือน มีนาคม 2566

กฟส.กันทรวิชัย

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%	100%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน		20,308	20,378	20,489		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด		20,308	20,378	20,489		
3.3.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน	100%	100%	100%	100%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน		10,192	10,217	10,222		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		10,192	10,217	10,222		
3.3.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน						
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		30,500	30,595	30,711		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2566

กฟผ. กั้นทรีวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-66	ก.พ.-66	มี.ค.-66	ไตรมาส 1	
3.3.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		8	4	7		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0		