



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.กันทรวิชัย

ถึง กบส.ฉ.2

เลขที่ ฉ.2 กฟส.กวช.(บต)- /2566

วันที่ -1 ธ.ค. 2566

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนพฤศจิกายน 2566

เรียน อก.บส.ฉ.2

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

กฟส.กันทรวิชัย ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน  
พฤศจิกายน 2566 ตามรายละเอียดแนบ จำนวน 11 แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดแจ้ง ผบธ.กบส.ฉ.2 ดำเนินการต่อไป

(นายอลงกรณ์ สะเดา)  
ผจก.กฟส.กวช.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปีพฤษภาคม2566

กฟส.กันทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                     |          | ต.ค.-66        | พ.ย.-66 | ธ.ค.-66 | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้น | 100%     | 100%           | 100%    |         |          |              |
| ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                                                  |          |                |         |         |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                             |          | 0              | 0       |         |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                              |          | 0              | 0       |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือนพฤศจิกายน 2566  
กฟส.กันทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ต.ค.-66        | พ.ย.-66 | ธ.ค.-66 | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |         |         |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |         |         |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                              |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | 83%            | 50%     |         |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 10             | 3       |         |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 2              | 3       |         |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100%    |         |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 62             | 46      |         |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0              | 0       |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือนพฤศจิกายน 2566  
กฟส. กันทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                   |          | ต.ค.-66        | พ.ย.-66 | ธ.ค.-66 | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- 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              | 0       |         |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0              | 0       |         |          |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                   |          |                |         |         |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควี                                        | 100%     | 100%           | 100%    |         |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                           |          | 0              | 0       |         |          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                            |          | 0              | 0       |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปีเดือนพฤศจิกายน2566  
กฟส.กันทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                |          | ต.ค.-66        | พ.ย.-66 | ธ.ค.-66 | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควี แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (รายเกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%    |         |          |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                           |          |                |         |         |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                              | 100%     | 100%           | 100%    |         |          |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (รายเกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 14             | 25      |         |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                          | 100%     | 100%           | 100%    |         |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (รายเกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | 3              | 4       |         |          |              |
|                                                                                                                |          | 0              | 0       |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือนพฤศจิกายน 2566

กฟผ. กั้นพิริชัย

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                      |          | ต.ค.-66        | พ.ย.-66 | ธ.ค.-66 | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ               | 100%     | 100%           | 100%    |         |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ                                                     |          | 3              | 0       |         |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ                                                      |          | 0              | 0       |         |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่า | 100%     | 100%           | 100%    |         |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                       |          | 4              | 5       |         |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                               |          |                |         |         |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                       |          | 0              | 0       |         |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                |          |                |         |         |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือนพฤศจิกายน2566  
กฟส.กันทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                          |          | ต.ค.-66        | พ.ย.-66 | ธ.ค.-66 | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาลายไฟคืนกลับ กรณีถูกดจ่ายไฟฟ้า (นับถึจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |         |         |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                    | 100%     | 100%           | 100%    |         |          |              |
| - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                        |          | 34             | 25      |         |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                    |          | 0              | 0       |         |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                            | 100%     | 100%           | 100%    |         |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                   |          | 82             | 91      |         |          |              |
| 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. ประจำปีเดือนพฤศจิกายน 2566  
กฟส. ก้นทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                        |          | ต.ค.-66        | พ.ย.-66 | ธ.ค.-66 | ไตรมาส 4 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด |          |                |         |         |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ ( ราย )                                                              | 100%     | 100%           | 100%    |         |          |              |
| เกิน 10 วันทำการ ( ราย )                                                               |          | 0              | 0       |         |          |              |
|                                                                                        |          | 0              | 0       |         |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือนพฤศจิกายน2566

กฟส.กันทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป ( Overall Standards )

| งาน/โครงการ                                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                         |                 | ต.ค.-66        | พ.ย.-66 | ธ.ค.-66 | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%    |         |          |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                 |                 | 24             | 8       |         |          |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                       |                 | 0              | 0       |         |          |              |
| 3.3.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นสายลักษณะอื่นๆ) | ไม่น้อยกว่า 80% | 100%           | 100%    |         |          |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)                                           |                 | 0              | 0       |         |          |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)                                              |                 | 0              | 0       |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือนพฤศจิกายน2566  
กฟส.กันทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                    | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                |                 | ต.ค.-66        | พ.ย.-66 | ธ.ค.-66 | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                              |                 |                |         |         |          |              |
| 3.3.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2<br>ไม่เกินร้อยละ 25 | ไม่เกิน 25%     | 100%           | 100%    |         |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน                       |                 | 21,042         | 21,126  |         |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด                             |                 | 21,042         | 21,126  |         |          |              |
| 3.3.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน                | 100%            | 100%           | 100%    |         |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน                          |                 | 10,554         | 10,592  |         |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                        |                 | 10,554         | 10,592  |         |          |              |
| 3.3.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน                     |                 |                |         |         |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                           | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%    |         |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)              |                 | 31,596         | 31,718  |         |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปีงบประมาณ 2566

กฟส.กันทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป ( Overall Standards )

| งาน/โครงการ                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                             |                 | ต.ค.-66        | พ.ย.-66 | ธ.ค.-66 | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%    |         |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                              |                 | 15             | 8       |         |          |              |
| ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                  |                 |                |         |         |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                    |                 | 0              | 0       |         |          |              |
| เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                               |                 |                |         |         |          |              |