



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.กันทรวิชัย

ถึง กบส.ฉ.2

เลขที่ ฉ.2 กฟส.กวช.(บท)- /2566

วันที่ 4 ม.ค. 2567

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนธันวาคม 2566

เรียน อก.บส.ฉ.2

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

กฟส.กันทรวิชัย ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน
ธันวาคม 2566 ตามรายละเอียดแนบ จำนวน 11 แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดแจ้ง ผบธ.กบส.ฉ.2 ดำเนินการต่อไป

(นายอลงกรณ์ สะเตา)
ผจก.กฟส.กวช.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี ๒๕๖๖

กฟผ. กำนันศรีวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-๖๖	พ.ย.-๖๖	ธ.ค.-๖๖	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้า หม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 KVA ขึ้น ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	100%	100%	8			
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน		0				
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	8 0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือนธันวาคม2566

กฟส.กั้นทรีวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีงบประมาณ2566

กฟผ.กั้นทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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%	60%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		10	3	3		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		2	3	2		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	90%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		62	46	86		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	10		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี ๒๕๖๖

กฟผ. กิ่งก้นวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่รับประกันกับผู้บริโภค (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-๖๖	พ.ย.-๖๖	ธ.ค.-๖๖	ไตรมาส 4	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควี	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือนธันวาคม2566

กฟผ.กั้นทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-66	พ.ย.-66	ธ.ค.-66	ไตรมาส 4	
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 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือนธันวาคม2566

กฟผ. ก้นทวีชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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%	100%		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ		3	0	0		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ		0	0	0		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่า	100%	100%	100%	100%		
- ตรวจวัดสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		4	5	2		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเตือนธันวาคม2566

ภาพส.กันทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประเภณีกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-66	พ.ย.-66	ธ.ค.-66	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับถั่ว)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก	100%	100%	100%	100%		
- เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (รายเกิน 1 วันทำการ (ราย)		34	25	247		
- นอกเขตเมือง	100%	0	0	0		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		82	91	488		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเตือนธันวาคม2566

กฟผ.กั้นทวีชัย

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-66	พ.ย.-66	ธ.ค.-66	ไตรมาส 4	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็กหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปีเตือนธันวาคม2566

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%	100%		
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		24	8	8		
		0	0	0		
3.3.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	100%	100%		
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		0	0	0		
		0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีงบประมาณ2566

กฟผ.กันทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-66	พ.ย.-66	ธ.ค.-66	ไตรมาส 4	
3.3.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อ้างอิง						
3.3.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%	100%	100%	100%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อ้างอิงทุก 2 เดือน		21,042	21,126	21,217		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด		21,042	21,126	21,217		
3.3.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน	100%	100%	100%	100%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อ้างอิงทุกเดือน		10,554	10,592	10,650		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		10,554	10,592	10,650		
3.3.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน						
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%		
จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		31,596	31,718	31,867		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปีสิ้นสุด ธันวาคม 2566

กฟส.ก้นทวีชัย

3. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-66	พ.ย.-66	ธ.ค.-66	ไตรมาส 4	
3.3.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		15	8	2		
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า		0	0	0		
เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)						