



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.กันทรวิชัย

ถึง กบส.ฉ.2

เลขที่ ฉ.2 กฟส.กวช.(บท)- /2566

วันที่ - 3 พ.ย. 2566

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนตุลาคม 2566

เรียน อก.บส.ฉ.2

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

กฟส.กันทรวิชัย ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน
ตุลาคม 2566 ตามรายละเอียดแนบ จำนวน 11 แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดแจ้ง ผบธ.กบส.ฉ 2 ดำเนินการต่อไป

(นายอลงกรณ์ สะเดา)

ผจก.กฟส.กวช.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือนตุลาคม 2566

กฟส. กั้นทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-66	พ.ย.-66	ธ.ค.-66	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้า						
หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้น						
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%				
- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า		7				
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน		0				
การปฏิบัติงาน	100%	100%				
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		7				
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือนตุลาคม 2566

กฟส.กันทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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 สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้น						
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือนตุลาคม2566
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 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	83%				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		10				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		2				
- นอกเขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		62				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือนตุลาคม 2566
กฟส. กั้นทรวิชัย

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือนตุลาคม2566
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 - เขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	0					
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	0					
- นอกเขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0					
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0					
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เครื่อ	100%	100%				
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	0					
เกิน 35 วันทำการ (ราย)	0					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปีเดือนตุลาคม 2566
กฟส. ก้นทวีชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-66	พ.ย.-66	ธ.ค.-66	ไตรมาส 4	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควี แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%				
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%				
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือนตุลาคม 2566

กฟส. กั้นทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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%				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ		3				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ		0				
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่า	100%	100%				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		4				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือนตุลาคม2566
กฟส.กั้นทริชัย

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 ระยะเวลาย้ายไฟคืนกลับ กรณีถูกดงจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	100%	100%				
- เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		34				
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0				
- นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		82				
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปีเดือนตุลาคม2566

กฟส.กันทรวิชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปีเดือนตุลาคม2566
กฟส.กัมพรวิชัย

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%				
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		24				
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0				
3.3.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นสายลักษณะอื่น)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%				
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		0				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือนตุลาคม 2566
กฟผ. กั้นทรวิชัย

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 ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%	100%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน		21,042				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด		21,042				
3.3.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน	100%	100%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน		10,554				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		10,554				
3.3.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน						
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%				
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		31,596				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือนตุลาคม2566

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 หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%				
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		15				
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือนพฤศจิกายน 2566

กฟส. กั้นทรีชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-66	พ.ย.-66	ธ.ค.-66	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้า หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้น ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าง่วงหน้า - ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน	100%	100%				
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%				