



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.นาทวี

เลขที่ นาทวี- (จท.) ๖๕๐/๖๐

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

ถึง กฟอ.จะนะ

วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟอ.จะนะ

กฟส.อ.นาทวี ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ไตรมาสที่ ๑ ประจำเดือน  
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ตามรายละเอียดแบบ จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป.

(นายปัญญา พุฒนวล)

ผจก.กฟส.นาทวี

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร ๐-๗๔๓๔-๑๘๗๘

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา

๒.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards Performance)

| งาน / โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|----------|----------|---------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                 | ม.ค.-๑๗        | ก.พ.-๑๗ | มี.ค.-๑๗ | ไตรมาส ๑ |                           |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ดับแสง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม.<br>- จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า ๔ ชม.<br>(ครึ่ง)<br>(ครึ่ง)                                                                                                   | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๕๖       |                           |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๘๐ ภายใน ๖ เดือน ( ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร )<br>๖ เดือน ( ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร )<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๖ เดือน ( เรื่อง )<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๖ เดือน ( เรื่อง ) | ไม่น้อยกว่า ๘๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๑        |                           |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                                                                                                                                                                                                           |                 |                |         |          |          |                           |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ไม่น้อยร้อยละ ๒๕<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ทุก ๒ เดือน ( ราย )<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด ( ราย )                                                                                                                           | ไม่น้อยกว่า ๒๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๓๗,๒๖๑   | ปัจจุบันอ่านหน่วยทุกเดือน |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ทุกเดือน ( ราย )<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด ( ราย )                                                                                                                                      | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๕,๓๖๔    |                           |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า ( ราย )<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด ( ราย )                                                                                                                            | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๕๒,๖๒๕   |                           |

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนาหว้า จังหวัดสกล

มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards Performance)

| งาน / โครงการ                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน                                                 |                                                                |                                                                |                                                                | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                            |                 | ม.ค.-๑๗                                                        | ก.พ.-๑๗                                                        | มี.ค.-๑๗                                                       | ไตรมาส ๑                                                       |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียน จากผู้ใช้ไฟ หลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                                                                  | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%                                                           | ๑๐๐%                                                           | ๑๐๐%                                                           | ๑๐๐%                                                           |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> |                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>๒</li> <li>○</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>๒</li> <li>○</li> </ul> |              |

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards Performance)

| งาน / โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | ม.ค.-๑๗        | ก.พ.-๑๗ | มี.ค.-๑๗ | ไตรมาส ๑ |              |
| <b>๓.๑. คุณภาพไฟฟ้า</b><br><br>๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติตามแผน ( Planned Outage ) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>การแจ้งตัดไฟ<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>- ไม่น้อยกว่า ๓ วัน(ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าน้อยกว่า ๓ วัน(ราย)<br><br>การปฏิบัติงาน<br>- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ ( ราย )<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ ( ราย ) |          |                |         |          |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | ๐              | ๐       | ๐        | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | ๐              | ๐       | ๐        | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%     |              |

หมายเหตุ ผู้ใช้ไฟฟ้าหมดแปลงเฉพาะราย

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards Performance)

| งาน / โครงการ                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ม.ค.-๑๗        | ก.พ.-๑๗ | มี.ค.-๑๗ | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรม ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับภายใน ๒๔ ชม.                                                                                                                | ( ราย )  | ○              | ○       | ○        | ○        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม.                                                                                                                | ( ราย )  | ○              | ○       | ○        | ○        |              |

หมายเหตุ ผู้ใช้ไฟฟ้าหม้อแปลงเฉพาะราย

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards Performance)

| งาน / โครงการ                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | ม.ค.-๑๗        | ก.พ.-๑๗ | มี.ค.-๑๗ | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ซื้อไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า ( นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน )<br>กรณีมีระบบจำหน่ายจ่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |         |          |          |              |
| ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ ( ๓๘๐ / ๒๓๐ โวลต์ )                                                                                                                   |          |                |         |          |          |              |
| ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ ( A) ๓ เฟส                                                                                         |          |                |         |          |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ ( ราย )                                                                                                                                  |          | ๑๖             | ๘       |          | ๒๔       |              |
| เกิน ๒ วันทำการ ( ราย )                                                                                                                                   |          |                |         |          | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                             | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ ( ราย )                                                                                                                                  |          | ๔๘             | ๕๒      |          | ๑๐๐      |              |
| เกิน ๕ วันทำการ ( ราย )                                                                                                                                   |          |                |         |          | ๐        |              |

๒๒

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่ให้บริการไฟฟ้าฟรีกับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards Performance)

| งาน / โครงการ                                                    | เป้าหมาย                  | ผลการดำเนินงาน                       |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                  |                           | ม.ค.-๑๗                              | ก.พ.-๑๗ | มี.ค.-๑๗ | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ (A) ๓ เฟส | - เขตเมือง                | ๑๐๐%                                 | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%     |              |
|                                                                  |                           | ภายใน ๒ วันทำการ ( ราย )             | ๐       | ๑        | ๐        |              |
|                                                                  |                           | เกิน ๒ วันทำการ ( ราย )              | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%     |              |
| - นอกเขตเมือง                                                    | ภายใน ๕ วันทำการ ( ราย )  | ๑๐๐%                                 | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%     |              |
|                                                                  |                           | เกิน ๕ วันทำการ ( ราย )              | ๐       | ๐        | ๐        |              |
|                                                                  |                           | ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง ( ๒๒ / ๓๓ เควี ) | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%     |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                     | ภายใน ๓๕ วันทำการ ( ราย ) | ๑๐๐%                                 | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%     |              |
|                                                                  |                           | เกิน ๓๕ วันทำการ ( ราย )             | ๐       | ๐        | ๐        |              |
|                                                                  |                           | เกิน ๓๕ วันทำการ ( ราย )             | ๐       | ๐        | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards Performance)

| งาน / โครงการ                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|-------------------------|
|                                                                                                                              |          | ม.ค.-๑๗        | ก.พ.-๑๗ | มี.ค.-๑๗ | ไตรมาส ๑ |                         |
| ๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน กว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ ( ราย )<br>เกิน ๕๕ วันทำการ ( ราย ) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%     | ๐<br>๑<br>๐             |
| ๓.๓ ระยะเวลาคงทนของผู้ไฟฟ้าร้องขอ หรือ ร้องเรียน                                                                             | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%     | ๐<br>๐<br>๒<br>๐        |
| ๓.๓.๑การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือ การเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ ( ราย )<br>เกิน ๑๕ วันทำการ ( ราย )      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%     | ๐<br>๑<br>๐<br>๑๘<br>๐  |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ ( ราย )<br>เกิน ๓ วันทำการ ( ราย )                                 | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%     | ๐<br>๑๒<br>๐<br>๑๘<br>๐ |

๒๒

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

| งาน / โครงการ                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                     |          | ม.ค.-๑๗        | ก.พ.-๑๗ | มี.ค.-๑๗ | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และ ไฟฟ้า<br>กระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ ( ราย )<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ ( ราย )                                                  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๓        |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า<br>และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ ( ราย )<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ ( ราย ) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๑๙       |              |

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

| งาน / โครงการ                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค.-๑๗        | ก.พ.-๑๗ | มี.ค.-๑๗ | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า ( นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไข ครบถ้วน ) |          |                |         |          |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก                                                                                             |          |                |         |          |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๑๘       |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ ( ราย )                                                                                             |          | ๑๓             | ๕       |          | ๐        |              |
| เกิน ๑ วันทำการ ( ราย )                                                                                              |          |                |         |          |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๓๖       |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ ( ราย )                                                                                             |          | ๑๐             | ๒๖      |          | ๐        |              |
| เกิน ๓ วันทำการ ( ราย )                                                                                              |          |                |         |          |          |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่                                                                                             | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๐        |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ ( ราย )                                                                                             |          |                |         |          | ๐        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ ( ราย )                                                                                              |          |                |         |          | ๐        |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่ระบุไว้ในระยะเวลาที่กำหนด                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๐        |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ ( ราย )                                                                                            |          |                |         |          | ๐        |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ ( ราย )                                                                                             |          |                |         |          | ๐        |              |

152