



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.นาทวี

เลขที่ นาทวี-ณท.) ๘๒๐/๒๕๖๑

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

ถึง กฟอ.จะนะ

วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๑

เรียน ผจก.กฟอ.จะนะ

กฟส.อ.นาทวี ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ไตรมาสที่ ๓ ประจำเดือน
สิงหาคม ๒๕๖๑ ตามรายละเอียดแบบ จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป.

(นายเกษม บุษบงค์)

ผจก.กฟส.นาทวี

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา

๒.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		ปัจจุบันอ่านหน่วยทุกเดือน
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครั้ง)		๔	๖	๐	๑๐	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครั้ง)		๐	๐		๐	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๘๐ ภายใน ๖ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๖ เดือน (เรื่อง)		๐	๐	๐	๐	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๖ เดือน (เรื่อง)		๐	๐	๐	๐	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ไม่เกินร้อยละ ๒๕	ไม่น้อยกว่า ๒๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ทุก ๒ เดือน (ราย)		๑๘,๔๔๒	๑๘,๔๔๖	๐	๓๖,๘๘๘	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๑๘,๔๔๒	๑๘,๔๔๖	๐	๓๖,๘๘๘	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ทุกเดือน ๒,๖๙๓ (ราย)		๒,๖๙๐	๒,๖๙๑	๐	๕,๓๘๑	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด ๑๘,๔๘๘ (ราย)		๒,๖๙๐	๒,๖๙๑	๐	๕,๓๘๑	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๒๑,๑๓๒	๒๑,๑๘๗	๐	๔๒,๓๑๙	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๒๑,๑๓๒	๒๑,๑๘๗	๐	๔๒,๓๑๙	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา

๒.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียน จากผู้ใช้ไฟ หลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐	๐	๐	๐	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองบัว จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้อิไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๑. คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติการตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า - ไม่น้อยกว่า ๓ วัน(ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าน้อยกว่า ๓ วัน(ราย)	๑๐๐% ๐ ๐	๑๐๐% ๐ ๐	๑๐๐% ๐ ๐	๑๐๐% ๐ ๐	๑๐๐% ๐ ๐	
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐% ๐ ๐	๑๐๐% ๐ ๐	๑๐๐% ๐ ๐	๑๐๐% ๐ ๐	๑๐๐% ๐ ๐	

หมายเหตุ ผู้ใช้ไฟหม้อแปลงเฉพาะราย

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองหวี จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขต อุตสาหกรรม ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับภายใน ๒๔ ชม. ○ (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. ○ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	

หมายเหตุ ผู้ใช้ไฟหม้อแปลงเฉพาะราย

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐ / ๒๓๐ โวลต์) ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐(A) ๓ เฟส						
- เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ(ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๓	๔	๐	๗	
		๐	๐	๐	๐	
- นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ(ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๔๓	๔๒	๐	๘๕	
		๑๑	๑๒	๐	๒๓	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐(A) ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒ / ๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ(ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน กว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒๐๐๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	ผู้ใช้ไม่สะดวกมารับเงิน
ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ หรือ ร้องเรียน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๓.๑การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือ การเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า						
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๘	๖	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และ ไฟฟ้า กระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ ๑ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองฮี จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไข ครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
ภายใน ๑ วันทำการ ○ (ราย)		๑๒	๑๑	๐	๒๓	
เกิน ๑ วันทำการ ○ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
ภายใน ๓ วันทำการ ○ (ราย)		๓๔	๒๐	๐	๕๔	
เกิน ๓ วันทำการ ○ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	