



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.นาทวี

ถึง กฟอ.จะนะ

เลขที่ นทว-คทว/๓๖/๒๕๖๒

วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน ผจก.กฟอ.จะนะ

กฟส.อ.นาทวี ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ไตรมาสที่ ๔ ประจำปี  
ฉันวาคม ๒๕๖๑ ตามรายละเอียดแบบ จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป.

( นายเกษม บุษบงค์ )

ผจก.กฟส.นาทวี

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพานาหวี จังหวัดสงขลา

๒.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

| งาน / โครงการงาน                                                                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|---------------------------|
|                                                                                                           |                 | ต.ค.-๑๘        | พ.ย.-๑๘ | ธ.ค.-๑๘ | ไตรมาส ๔ |                           |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน     | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    |          | ปัจจุบันอ่านหน่วยทุกเดือน |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ชม. ( ครั้ง )                                                                    |                 | ๕              | ๔       | ๔       | ๑๓       |                           |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. ( ครั้ง )                                                                       |                 | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                           |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๘๐ ภายใน ๖ เดือน ( ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ) | ไม่น้อยกว่า ๘๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    |          |                           |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๖ เดือน ( เรื่อง )                                          |                 | ๐              | ๓       | 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 )                                                         |                 | ๑๘,๔๙๖         | ๑๘,๕๐๗  | ๑๘,๕๒๓  | ๕๕,๕๒๖   |                           |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด ( ราย )                                                                |                 | ๑๘,๔๙๖         | ๑๘,๕๐๗  | ๑๘,๕๒๓  | ๕๕,๕๒๖   |                           |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย                                                       | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    |          |                           |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ทุกเดือน ( ราย )                                                            |                 | ๓,๑๐๖          | ๓,๑๐๘   | ๓,๑๑๔   | ๙,๓๒๘    |                           |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด ( ราย )                                                               |                 | ๓,๑๐๖          | ๓,๑๐๘   | ๓,๑๑๔   | ๙,๓๒๘    |                           |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐                                             | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    |          |                           |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า ( ราย )                                                       |                 | ๒๑,๖๐๒         | ๒๑,๖๑๕  | ๒๑,๖๓๗  | ๖๔,๘๕๔   |                           |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด ( ราย )                                                                  |                 | ๒๑,๖๐๒         | ๒๑,๖๑๕  | ๒๑,๖๓๗  | ๖๔,๘๕๔   |                           |



รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองฮี จังหวัดสงขลา

๒.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

| งาน / โครงการงาน                                                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                           |                 | ต.ค.-๑๘        | พ.ย.-๑๘ | ธ.ค.-๑๘ | ไตรมาส ๔ |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียน จากผู้ใช้ไฟ หลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๕ | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง )                                 |                 | ๖              | ๔       | ๐       | ๑๐       |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง )                                   |                 | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

| งาน / โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน                                       |                                                      |                                                      |                                                      | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                      | ต.ค.-๑๘                                              | พ.ย.-๑๘                                              | ธ.ค.-๑๘                                              | ไตรมาส ๔                                             |              |
| <b>๓.๑. คุณภาพไฟฟ้า</b><br><b>๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าส่งหน้าเพื่อปฏิบัติการตามแผน ( Planned Outage ) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าส่งหน้า<br>- ไม่น้อยกว่า ๓ วัน(ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าส่งหน้าน้อยกว่า ๓ วัน(ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐% | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐% | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐% | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐% | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐% |              |

หมายเหตุ ผู้ใช้ไฟหม้อแปลงเฉพาะราย



รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองหวี จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

| งาน / โครงการงาน                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ต.ค.-๑๘        | พ.ย.-๑๘ | ธ.ค.-๑๘ | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรม ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับภายใน ๒๔ ชม. ( ราย )                                                                                                        |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. ( ราย )                                                                                                        |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |

หมายเหตุ ผู้ใช้ไฟหม้อแปลงเฉพาะราย



รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

| งาน / โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ต.ค.-๑๘        | พ.ย.-๑๘ | ธ.ค.-๑๘ | ไตรมาส ๔ |              |
| <b>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า( นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน )</b><br><b>กรณีมีระบบจำหน่ายจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><b>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ ( ๓๘๐ / ๒๓๐ โวลต์ )</b><br><b>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐( A) ๓ เฟส</b> |          |                |         |         |          |              |
| <b>- เขตเมือง</b><br>ภายใน ๒ วันทำการ( ราย )<br>เกิน ๒ วันทำการ ( ราย )                                                                                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน ๕ วันทำการ ( ราย )<br>เกิน ๕ วันทำการ( ราย )                                                                                                                                                                                                                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |              |



รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองฮี จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

| งาน / โครงการงาน                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                   |          | ต.ค.-๑๘        | พ.ย.-๑๘ | ธ.ค.-๑๘ | ไตรมาส ๔ |              |
| 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       | ๑       | 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 )                                          |          | ๑              | ๑       | ๑       | ๓        |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ ( ราย )                                          |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

| งาน / โครงการงาน                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                       |          | ต.ค.-๑๘        | พ.ย.-๑๘ | ธ.ค.-๑๘ | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน กว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒๐๐๐ เควีเอ | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |              |
| 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     |          |                |         |         | ๐        |              |
| ภายใน ๑๕ วันทำการ ( ราย )                                             |          | ๑              | ๐       | ๐       | ๑        |              |
| เกิน ๑๕ วันทำการ ( ราย )                                              |          |                |         |         | ๐        |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                 | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ ( ราย )                                              |          | ๗              | ๔       | ๔       | ๑๕       |              |
| เกิน ๓ วันทำการ ( ราย )                                               |          |                |         |         | ๐        |              |





รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

| งาน / โครงการงาน                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                     |          | ต.ค.-๑๘        | พ.ย.-๑๘ | ธ.ค.-๑๘ | ไตรมาส ๔ |              |
| 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%    |          |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า<br>และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ ( ราย )<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ ( ราย ) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองหวี จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

| งาน / โครงการงาน                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                       |          | ต.ค.-๑๘        | พ.ย.-๑๘ | ธ.ค.-๑๘ | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า ( นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไข ครบถ้วน ) |          |                |         |         |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                 |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    |          |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ ( ราย )                                                                                              |          | ๑๓             | ๑๗      | ๑๔      | ๔๔       |              |
| เกิน ๑ วันทำการ ( ราย )                                                                                               |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    |          |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ ( ราย )                                                                                              |          | ๓๒             | ๔๗      | ๓๐      | ๑๐๙      |              |
| 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 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลา<br>ที่กำหนด                                   | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    |          |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ ( ราย )                                                                                             |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ ( ราย )                                                                                              |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |