



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.นาทวี

ถึง กฟอ.จะนะ

เลขที่ นทว-๐๗๖๔/๖๔๖

วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน ผจก.กฟอ.จะนะ

กฟส.อ.นาทวี ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ไตรมาสที่ ๑ ประจำเดือน  
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ตามรายละเอียดแบบ จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป.

( นายเกษม บุษบงค์ )

ผจก.กฟส.นาทวี

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองนาทวี จังหวัดสงขลา

๒.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

| งาน / โครงการงาน                                                                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|----------|----------|---------------------------|
|                                                                                                           |                 | ม.ค.-๑๙        | ก.พ.-๑๙ | มี.ค.-๑๙ | ไตรมาส ๑ |                           |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน     | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |          | ปัจจุบันอ่านหน่วยทุกเดือน |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ชม . ( ครั้ง )                                                                   |                 | ๘              | ๓       |          | ๑๑       |                           |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 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        |                           |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๖ เดือน ( เรื่อง )                                             |                 | ๐              | ๐       |          | ๐        |                           |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                           |                 |                |         |          |          |                           |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ไม่เกินร้อยละ๒๕                                               | ไม่น้อยกว่า     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |          |                           |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ทุก ๒ เดือน ( ราย )                                                         | ๒๕%             | ๑๘,๕๖๗         | ๑๘,๖๐๑  |          | ๓๗,๑๖๘   |                           |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด ( ราย )                                                                |                 | ๑๘,๕๖๗         | ๑๘,๕๖๗  |          | ๓๗,๑๓๔   |                           |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย                                                       | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |          |                           |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ทุกเดือน ( ราย )                                                            |                 | ๓,๑๒๗          | ๓,๑๓๔   |          | ๖,๒๖๑    |                           |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด ( ราย )                                                               |                 | ๓,๑๒๗          | ๓,๑๓๔   |          | ๖,๒๖๑    |                           |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐                                             | ไม่น้อยกว่า     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |          |                           |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า ( ราย )                                                       | ๙๐%             | ๒๑,๖๙๔         | ๒๑,๗๓๕  |          | ๔๓,๔๒๙   |                           |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด ( ราย )                                                                  |                 | ๒๑,๖๙๔         | ๒๑,๗๐๑  |          | ๔๓,๓๙๕   |                           |

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา

๒.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

| งาน / โครงการงาน                                                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                           |                 | ม.ค.-๑๙        | ก.พ.-๑๙ | มี.ค.-๑๙ | ไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียน จากผู้ใช้ไฟ หลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๕ | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%     |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ ( เรื่อง )                                |                 | ๒              | ๐       |          | ๒        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ ( เรื่อง )                                  |                 | ๐              | ๐       |          | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเอนาหวี จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards Performance)

| งาน / โครงการงาน                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                   |          | ม.ค.-๑๔        | ก.พ.-๑๔ | มี.ค.-๑๔ | ไตรมาส ๑ |              |
| <b>๓.๑. คุณภาพไฟฟ้า</b><br><b>๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติการตามแผน ( Planned Outage ) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b> |          |                |         |          |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า<br>- ไม่น้อยกว่า ๓ วัน(ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าน้อยกว่า ๓ วัน(ราย)                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%     |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ ( ราย )<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                       | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%     |              |

หมายเหตุ ผู้ใช้ไฟหม้อแปลงเฉพาะราย

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

| งาน / โครงการงาน                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                        |          | ม.ค.-๑๙        | ก.พ.-๑๙ | มี.ค.-๑๙ | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขต<br>อุตสาหกรรม ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับภายใน ๒๔ ชม. ( ราย )                                                                                                               |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. ( ราย )                                                                                                               |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |              |

หมายเหตุ ผู้ใช้ไฟหม้อแปลงเฉพาะราย

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองฮี จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

| งาน / โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | ม.ค.-๑๙        | ก.พ.-๑๙ | มี.ค.-๑๙ | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า( นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน )<br>กรณีมีระบบจำหน่ายจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ ( ๓๘๐ / ๒๓๐ โวลต์ )<br>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐( A) ๓ เฟส |          |                |         |          |          |              |
| - เขตเมือง<br>ภายใน ๒ วันทำการ( ราย )<br>เกิน ๒ วันทำการ ( ราย )                                                                                                                                                                                                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%     |              |
| - นอกเขตเมือง<br>ภายใน ๕ วันทำการ ( ราย )<br>เกิน ๕ วันทำการ( ราย )                                                                                                                                                                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

| งาน / โครงการงาน                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                  |          | ม.ค.-๑๙        | ก.พ.-๑๙ | มี.ค.-๑๙ | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ ( A) ๓ เฟส |          |                |         |          |          |              |
| - เขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ ( ราย )                                         |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ ( ราย )                                          |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ ( ราย )                                         |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |              |
| เกิน ๕ วันทำการ ( ราย )                                          |          | 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 )                                         |          | ๒              | ๐       |          | ๒        |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ ( ราย )                                         |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

| งาน / โครงการงาน                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                       |          | ม.ค.-๑๙        | ก.พ.-๑๙ | มี.ค.-๑๙ | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน กว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒๐๐๐ เควีเอ | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๕๕ วันทำการ ( ราย )                                             |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |              |
| เกิน ๕๕ วันทำการ ( ราย )                                              |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ใช้ไฟฟ้าร้องขอ หรือ ร้องเรียน                   | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%     |              |
| ๓.๓.๑การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือ การเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า     |          |                |         |          | ๐        |              |
| ภายใน ๑๕ วันทำการ ( ราย )                                             |          | ๑              | ๐       |          | ๑        |              |
| เกิน ๑๕ วันทำการ ( ราย )                                              |          |                |         |          | ๐        |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                 | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ ( ราย )                                              |          | ๙              | ๑๒      |          | ๒๑       |              |
| เกิน ๓ วันทำการ ( ราย )                                               |          |                |         |          | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองฮี จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards Performance)

| งาน / โครงการงาน                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                     |          | ม.ค.-๑๙        | ก.พ.-๑๙ | มี.ค.-๑๙ | 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%     |          |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า<br>และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ ( ราย )<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ ( ราย ) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอनावี จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

| งาน / โครงการงาน                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                   |          | ม.ค.-๑๙        | ก.พ.-๑๙ | มี.ค.-๑๙ | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า ( นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไข ครบถ้วน ) |          |                |         |          |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                             |          |                |         |          |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |          |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ ( ราย )                                                                                          |          | ๓              | ๔       |          | ๗        |              |
| เกิน ๑ วันทำการ ( ราย )                                                                                           |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                     | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |          |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ ( ราย )                                                                                          |          | ๙              | ๒๐      |          | ๒๙       |              |
| เกิน ๓ วันทำการ ( ราย )                                                                                           |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                             | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |          |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ ( ราย )                                                                                          |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ ( ราย )                                                                                           |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                   | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |          |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ ( ราย )                                                                                         |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ ( ราย )                                                                                          |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |              |