



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟย.พต. ถึง กฟจ.รณ.  
เลขที่ ต.๑ รณ.(บต.) /๒๕๖๓ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๓  
เรื่อง ขอนำส่งแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน กฟจ.รณ.

กฟย.พต. ขอนำส่งแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงาน มาตรฐานคุณภาพบริการ  
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ (ไตรมาส ๑) มาพร้อมกับบันทึกนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไปด้วย

(นายโอภาส อิศราคาร)

ผจก.กฟย.พต.

กฟย.พะโต๊ะ

โทร. ๔๔๑๐๑ (๐๗๗-๕๓๙๐๕๐, ๐๗๗-๕๓๙๐๗๙)

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค    | ไตรมาส 4 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | ...100%        | ...100% | ...100% | ...100%  |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                              |                 | 94             | 52      | .....   | .....    |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                    |                 | 8              | 4       | .....%  | .....%   |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) |                 | ...100%        | ...100% | ...100% | ...100%  |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง                                          | ไม่น้อยกว่า 95% | -              | -       | .....   | .....    |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง                                             |                 | -              | -       | .....   | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสายย่อยอำเภอพะโต๊ะ เขต...กฟต.1.....ประจำเดือน กุมภาพันธ์.....2563

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค   | ไตรมาส 4 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       | ไม่น้อยกว่า 98% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย |                 | 4942           | 4942   | .....  | .....    |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | ไม่น้อยกว่า 95% | 4942           | 4942   | .....  | .....    |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | -              | -      | .....  | .....    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              |                 |                |        |        |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | -              | -      | .....  | .....    |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | -              | -      | .....  | .....    |              |

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                    |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค   | ไตรมาส 4 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 100 | 1               | 1              | 1      | 1      | 1        |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                       |                 | -              | -      | .....  | .....    |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                          |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90   | ไม่น้อยกว่า 90% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที                                                    |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                                                       |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสายย่อยอำเภอพะโต๊ะ เขต...กพต.1.....ประจำเดือน กุมภาพันธ์.....2563

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ม.ค            | ก.พ.    | มี.ค    | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |         |         |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | ...100%        | ...100% | ...100% | ...100%  |              |
| การแจ้งตัดไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |         |         |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                      |          |                |         |         |          |              |
| - ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                     |          | 2              | 3       | -       | -        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          |                |         |         |          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                        |          | 7              | 8       | -       | -        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | .....          | .....   | .....   | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอพะโต๊ะ เขต...กฟต.1.....ประจำเดือน กุมภาพันธ์.....2563

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                |          | ม.ค            | ก.พ.  | มี.ค  | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                        |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                         |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอพะโต๊ะ เขต...กฟต.1.....ประจำเดือน กุมภาพันธ์.....2563

3. มาตรฐานการใช้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกันผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ม.ค            | ก.พ. | มี.ค | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                              | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          |                |      |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          |                |      |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 19             | 17   | -    | -        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสายย่อยอำเภอพะโต๊ะ เขต...กฟต.1.....ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2563

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่รับประกันคุณภาพของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                  |          | ม.ค            | ก.พ.  | มี.ค  | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งมิเตอร์ขนาดเล็กเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                           |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                            |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                    | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                           |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                            |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                  | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                     |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                          |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                           |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอพะโต๊ะ เขต...กฟต.1.....ประจำเดือน กุมภาพันธ์.....2563

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันคุณภาพของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน      |                     |                     |                     | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------|
|                                                                                                                             |          | ม.ค                 | ก.พ.                | มี.ค                | ไตรมาส 4            |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย | 100%     | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                    |          | ภายใน 3 วัน<br>100% | ภายใน 3 วัน<br>100% | ภายใน 3 วัน<br>100% | ภายใน 3 วัน<br>100% |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย    | 100%     | -                   | -                   | -                   | -                   |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย                                      | 100%     | 100%                | 100%                | 100%                | 100%                |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอพะโต๊ะ เขต...กฟต.1.....ประจำเดือน กุมภาพันธ์.....2563

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ม.ค            | ก.พ. | มี.ค | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | -              | -    | -    | -        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | -              | -    | -    | -        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | -              | -    | -    | -        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | -              | -    | -    | -        |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                      | 95%      | 95%            | 0.95 | 0.95 | 95%      |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | -              | -    | -    | -        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | -              | -    | -    | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอพะโต๊ะ เขต...กฟต.1.....ประจำเดือน กุมภาพันธ์.....2563

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันการใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                             |          | ม.ค            | ก.พ. | มี.ค | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                       | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - เขตเมือง                                                                                                  |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                      |          | -              | -    | -    | -        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | -              | -    | -    | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                               | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                      |          | -              | -    | -    | -        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | -              | -    | -    | -        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                       | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                      |          | -              | -    | -    | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | -              | -    | -    | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอพะโต๊ะ เขต...กฟต.1.....ประจำเดือน กุมภาพันธ์.....2563

3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้าได้รับประกันด้วยไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                |          | ม.ค            | ก.พ. | มี.ค | ไตรมาส 4 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85%      | 85%            | 0.85 | 0.85 | 85%      |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |          | -              | -    | -    | -        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |          | -              | -    | -    | -        |              |