



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ตบ. ถึง กฟภ.จ.นธ.
เลขที่ ตบ.(บต.) ๔๔๔/๒๕๖๒ วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เรียน ผจก.นธ.

กฟส.อ.ตบ. ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ มาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ดังรายละเอียด แนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง (ผบค.นธ.) ดำเนินการต่อไปด้วย

(นายกฤษฎณ์ บุญสุวรรณ)

ผจก.กฟส.อ.ตบ

๑๓ มี.ค. ๒๕๖๒

ผบต.ตบ.

โทร ๐๗๓-๕๘๑๔๘๘ ภายใน ๑๕๕๐๓

โทรสาร ๐๗๓-๕๘๑๔๘๗

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๕๑๙๘๙ , ๑๕๕๐๓
 ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. ๒๕๖๒	ก.พ. ๒๕๖๒	มี.ค. ๒๕๖๒	สรุปไตรมาส ๑	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้า ชัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ชม. - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม.	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐	๗	๐	๑๗	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	-	-	-	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๕๑๙๘๙ , ๑๕๕๐๓
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. ๒๕๖๒	ก.พ. ๒๕๖๒	มี.ค. ๒๕๖๒	สรุปไตรมาส ๑	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน	(ราย)	๑๑,๖๘๓	๑๑,๗๖๒	๐	๒๓,๔๔๕	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด	(ราย)	๑๑,๙๘๓	๑๑,๗๖๒	๐	๒๓,๗๔๕	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน	(ราย)	๕,๒๐๓	๕,๑๓๘	๐	๑๐,๓๔๑	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด	(ราย)	๕,๒๐๓	๕,๑๓๘	๐	๑๐,๓๔๑	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	(ราย)	๑๖,๘๘๖	๑๖,๙๐๐	๐	๓๓,๗๘๖	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด	(ราย)	๑๖,๘๘๖	๑๖,๙๐๐	๐	๓๓,๗๘๖	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๘๑๙๘๙ , ๑๕๕๐๓
 ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. ๒๕๖๒	ก.พ. ๒๕๖๒	มี.ค. ๒๕๖๒	สรุปไตรมาส ๑	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๑๐๐%	-	-		-	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๔๑๙๘๙ , ๑๕๕๐๓

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. ๒๕๖๒	ก.พ. ๒๕๖๒	มี.ค. ๒๕๖๒	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	๑๐๐%					
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน	(ราย)	-	-	-		
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน	(ราย)					
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%					
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	(ราย)	-	-	-		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	(ราย)					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๘๑๙๘๙ , ๑๕๕๐๓
 ประจำปี ๒๕๖๒
 ประจําเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. ๒๕๖๒	ก.พ. ๒๕๖๒	มี.ค. ๒๕๖๒	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งดิ่งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม.	๑๐๐%	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๔๘๑๘๘๙ , ๑๕๕๐๓
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. ๒๕๖๒	ก.พ. ๒๕๖๒	มี.ค. ๒๕๖๒	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว					
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๕๐ / ๒๓๐ โวลต์)					
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	๑๐๐%				
- เขตเมือง					
ภายใน ๒ วันทำการ		๔	๑๐		๑๔
เกิน ๒ วันทำการ					
- นอกเขตเมือง					
ภายใน ๕ วันทำการ	๑๐๐%	๓๒	๒๒		๕๔
เกิน ๕ วันทำการ					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำนาจเก่าไป จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๘๑๙๘๙ , ๑๕๕๐๓
 ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. ๒๕๖๒	ก.พ. ๒๕๖๒	มี.ค. ๒๕๖๒	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	๑๐๐%	-	-	-		
- เขตเมือง						
ภายใน ๒ วันทำการ						
เกิน ๒ วันทำการ						
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	-	-	-	๑	
ภายใน ๕ วันทำการ						
เกิน ๕ วันทำการ						
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒ / ๓๓ เควี)	๑๐๐%		๑		๑	
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ						
ภายใน ๓๕ วันทำการ						
เกิน ๓๕ วันทำการ						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๘๑๙๘๙ , ๑๕๕๐๓

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. ๒๕๖๒	ก.พ. ๒๕๖๒	มี.ค. ๒๕๖๒	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เครวีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เครวีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ เกิน ๕๕ วันทำการ	๑๐๐% (ราย) (ราย)	-	-			
๓.๓ ระยะเวลาดำเนินการที่ผู้ไฟฟ้าร้องหรือร้องเรียน	๑๐๐%					
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลงการเปลี่ยนหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ เกิน ๑๕ วันทำการ	 (ราย) (ราย)	๑	-		๑	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ เกิน ๓ วันทำการ	๑๐๐% (ราย) (ราย)	-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๘๑๙๘๙ , ๑๕๕๐๓

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. ๒๕๖๒	ก.พ. ๒๕๖๒	มี.ค. ๒๕๖๒	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%					
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด หน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้^{แจ้ง}ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้^{แจ้ง}ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๘๑๙๘๙ , ๑๕๕๐๓

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. ๒๕๖๒	ก.พ. ๒๕๖๒	มี.ค. ๒๕๖๒	
๓.๔ ระยะเวลาลงจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)					
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก					
- เขตเมือง		๑๐๐%			
ภายใน ๑ วันทำการ	(ราย)		๒		
เกิน ๑ วันทำการ	(ราย)				
- นอกเขตเมือง		๑๐๐%		๔	
ภายใน ๓ วันทำการ	(ราย)				
เกิน ๓ วันทำการ	(ราย)				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๘๑๙๘๙ , ๑๕๕๐๓

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. ๒๕๖๒	ก.พ. ๒๕๖๒	มี.ค. ๒๕๖๒	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน ๒ วันทำการ เกิน ๒ วันทำการ	(ราย) (ราย)	-	-			
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๐%					
ภายใน ๑๐ วันทำการ เกิน ๑๐ วันทำการ	(ราย) (ราย)					
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)	๑๐๐%					
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๘๑๙๘๙ , ๑๕๕๐๓
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟฟ. ชั้น ๓	ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม) บ้านท่า อ.ตากใบ จ.นราธิวาส รหัส To๓/s-๐๙ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๐.๔๓๐ เมตร	วันที่วัดแรงดัน	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์) AN = ๒๒๓ V	ผลการวัดแรงดัน	
						ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	ตากใบ			๒๕ ก.พ ๒๕๖๒		๒๒๐ V	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๘๑๙๘๙ , ๑๕๕๐๓
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟพ. ชั้น ๓	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม))	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๕๒-๕๑๙ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	ตากใบ	บ้านโต๊ะหมื่น ลูกที่ ๒ ต.ไพรวัน อ.ตากใบ จ.นราธิวาส รหัส T๑๐/๐๔ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๐.๘๕๐ เมตร	๒๕ ก.พ. ๒๕๖๒	AB = ๓๘๐ V BC = ๓๘๓ V CA = ๓๘๑ V	๓๘๐ V	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า