



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ตบ. ถึง กฟภ.จ.นธ.
เลขที่ ตบ.(บต.) ๔๔๕/๒๕๖๒ วันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๒

เรียน ผจก.นธ.

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง (ผบค.นธ.) ดำเนินการต่อไปด้วย

(นายกฤษณ์ บุญสุวรรณ)

ผจก.กฟส.อ.ตบ

๑๓ พ.ค. ๒๕๖๒

ผบต.ตบ.

โทร ๐๗๓-๕๘๑๔๘๘ ภายใน ๑๕๕๐๓

โทรสาร ๐๗๓-๕๘๑๔๘๗

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๕๑๔๔๙ , ๑๕๕๐๓

ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๒

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. ๒๕๖๒	ก.พ. ๒๕๖๒	มี.ค. ๒๕๖๒	สรุปไตรมาส ๑	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม.	(ครั้ง)	๑๐	๗	๕	๒๑	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม.	(ครั้ง)					
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%					
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน	(เรื่อง)	-	-		๐	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน	(เรื่อง)					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๒
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๕๑๔๘๙ , ๑๕๕๐๓

ประจำปี ๒๕๖๒ มีนาคม ๒๕๖๒

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. ๒๕๖๒	ก.พ. ๒๕๖๒	มี.ค. ๒๕๖๒	สรุปไตรมาส ๑	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่เกิน ๙๘%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน	(ราย)	๑๑,๖๘๓	๑๑,๗๖๒	๑๑,๘๗๕	๓๕,๓๒๐	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด	(ราย)	๑๑,๙๘๓	๑๑,๗๖๒	๑๑,๘๗๕	๓๕,๖๒๐	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน	(ราย)	๕,๒๐๓	๕,๑๓๘	๕,๐๔๘	๑๕,๓๘๙	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด	(ราย)	๕,๒๐๓	๕,๑๓๘	๕,๐๔๘	๑๕,๓๘๙	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕%					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	(ราย)	๑๖,๘๘๖	๑๖,๙๐๐	๑๖,๙๒๓	๕๐,๗๐๙	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด	(ราย)	๑๖,๘๘๖	๑๖,๙๐๐	๑๖,๙๒๓	๕๐,๗๐๙	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๒
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๕๑๔๘๘ , ๑๕๕๐๓
 ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๒

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. ๒๕๖๒	ก.พ. ๒๕๖๒	มี.ค. ๒๕๖๒	สรุปไตรมาส ๑	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	ไม่น้อยกว่า ๑๐๐%	-	-	-	-	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ		-	-	-	-	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-	-	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	○	○	○	○	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที						
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๒
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๕๑๔๔๘ , ๑๕๕๐๓
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (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	(ราย)					
- ไม่น้อยกว่า ๓ วัน	(ราย)					
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน	(ราย)					
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%					
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	(ราย)					
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	(ราย)					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๕๑๙๘๙ , ๑๕๕๐๓
ประจำเดือน มีนาคม 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 หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๕๑๙๘๙ , ๑๕๕๐๓
ประจำเดือน มีนาคม 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 ระยะเวลาที่ผู้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐ / ๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%					
ภายใน ๒ วันทำการ	(ราย)	๔	๑๐	๑๑	๒๕	
เกิน ๒ วันทำการ	(ราย)					
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%					
ภายใน ๕ วันทำการ	(ราย)	๓๒	๒๒	๒๒	๗๖	
เกิน ๕ วันทำการ	(ราย)					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๕๑๔๔๙ , ๑๕๕๐๓
 ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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 - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ เกิน ๒ วันทำการ - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ เกิน ๕ วันทำการ	๑๐๐% ๑๐๐% -	 -	 ๑	 -	๑	
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒ / ๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ ภายใน ๓๕ วันทำการ เกิน ๓๕ วันทำการ	๑๐๐% -	 ๑	 ๑		๑	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๕๘๑๙๘๙ , ๑๕๕๐๓
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. ๒๕๖๒	ก.พ. ๒๕๖๒	มี.ค. ๒๕๖๒	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) (ราย)	๑๐๐%	-	-	-		
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย) (ราย)	๑๐๐%	๑	-	-	๑	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ เกิน ๓ วันทำการ (ราย) (ราย)	๑๐๐%	-	-	-		

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

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. ๒๕๖๒	ก.พ. ๒๕๖๒	มี.ค. ๒๕๖๒	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ	๑๐๐%					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%					
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๒
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๕๑๙๘๙ , ๑๕๕๐๓
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๕๑๙๘๙ , ๑๕๕๐๓
ประจำเดือน มีนาคม 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)	๑๐๐%	-	-			
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) (ราย)	๑๐๐%					
๓.๔.๒ ระยะเวลากลับคืนเงิน การถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๕๑๔๔๔ , ๑๕๕๐๓

ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ. ชั้น ๓	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม))	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๕-๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	ตากใบ	บ้านศาลาเชือก ต.ไพรวัน อ.ตากใบ จ.นราธิวาส รหัส T๐๓/๐๔ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๐.๖๐๐ เมตร	๒๒ มี.ค.๖๒	AB = ๓๘๐ V BC = ๓๘๓ V CA = ๓๘๑ V	๓๘๐ V	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๔๑๙๘๙ , ๑๕๕๐๓

ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟภ. ชั้น ๓	สถานที่วัดแรงดันฯ ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม) บ้านศาลาเชือก ต.ไพรวัน อ.ตากใบ จ.นราธิวาส รหัส T๐๓/๐๙ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๐.๖๐๐ เมตร	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดันฯ ๒๒ มี.ค.๖๒	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์) AN = ๒๒๓ V	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๕๐ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	ตากใบ				๒๒๐ V	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า