



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ตบ.

ถึง กฟจ.นธ.

เลขที่ ตบ.(บต.) ๔๘๙/๕๒๕๙

วันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๒

เรียน ผจก.นธ.

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง (ผบค.นธ.) ดำเนินการต่อไปด้วย

(นายกฤษณ์ บุญสุวรรณ)

ผจก.ตบ.

ผบต.ตบ.

โทร ๐๗๓-๕๘๑๔๘๘ ภายใน ๑๕๕๐๓

โทรสาร ๐๗๓-๕๘๑๔๘๗



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ตบ.

ถึง กฟจ.นธ.

เลขที่ ตบ.(บต.) ๔๘๙/๒๕๖๒

วันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๒

เรียน ผจก.นธ.

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง (ผบค.นธ.) ดำเนินการต่อไปด้วย

(นายกฤษณ์ บุญสุวรรณ)

ผจก.ตบ.

เรียน ประธานศูนย์ พรบ.ข้อมูลข่าวสาร

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ประจำศูนย์ พรบ.ข้อมูลข่าวสาร กฟส.อ.ตบ.

เพื่อทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ดำเนินการข้อมูลข่าวสาร ขึ้น Web Site ตามมาตรา ๙(๑) ต่อไป

(นายกฤษณ์ บุญสุวรรณ)

ผจก.ตบ.

๑๓ พ.ค. ๒๕๖๒

ผบต.ตบ.

โทร ๐๗๓-๕๘๑๔๘๘ ภายใน ๑๕๕๐๓

โทรสาร ๐๗๓-๕๘๑๔๘๗

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๔๑๙๘๙ , ๑๕๕๐๓
 ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๒

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-๖๒	พ.ค.-๖๒	มิ.ย.-๖๒	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้า ขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ชม. - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม.	ไม่น้อยกว่า ๙๐% (ครั้ง) (ครั้ง)	๑๐			๑๐
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕% (เรื่อง) (เรื่อง)	-	-		๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๔๑๙๘๙ , ๑๕๕๐๓
ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๒

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-๖๒	พ.ค.-๖๒	มิ.ย.-๖๒	สรุปไตรมาส ๒	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	(ราย)	๑๒,๐๑๓			๑๒,๐๑๓	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน	(ราย)	๑๒,๐๑๓			๑๒,๐๑๓	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน	(ราย)	๕,๑๑๑			๕,๑๑๑	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด	(ราย)	๕,๑๑๑			๕,๑๑๑	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕%					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	(ราย)	๑๗,๑๒๔			๑๗,๑๒๔	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด	(ราย)	๑๗,๑๒๔			๑๗,๑๒๔	

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

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-๖๒	พ.ค.-๖๒	มิ.ย.-๖๒	สรุปไตรมาส ๒	
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 ๐๗๓-๕๕๑๙๘๙ , ๑๕๕๐๓

ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-๖๒	พ.ค.-๖๒	มิ.ย.-๖๒	สรุปไตรมาส ๒	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) (ราย)	๑๐๐%					

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

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-๖๒	พ.ค.-๖๒	มิ.ย.-๖๒	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว					
๓.๒.๑. ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐ / ๒๓๐ โวลต์)					
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	๑๐๐%				
- เขตเมือง					
ภายใน ๒ วันทำการ	(ราย)	๑๒			๑๒
เกิน ๒ วันทำการ	(ราย)				
- นอกเขตเมือง					
ภายใน ๕ วันทำการ	(ราย)	๒๗			๒๗
เกิน ๕ วันทำการ	(ราย)				

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

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-๖๒	พ.ค.-๖๒	มิ.ย.-๖๒	สรุปไตรมาส ๒	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ เกิน ๒ วันทำการ - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ เกิน ๕ วันทำการ	๑๐๐% - -	-			๑	
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒ / ๓๓ เควี) ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขมวดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ ภายใน ๓๕ วันทำการ เกิน ๓๕ วันทำการ	๑๐๐% (ราย) (ราย)					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำนาจเก่าปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ๐๗๓-๕๕๑๙๕๙ , ๐๕๕๐๓
ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-๖๒	พ.ค.-๖๒	มิ.ย.-๖๒	
๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ เกิน ๕๕ วันทำการ	๑๐๐% (ราย) (ราย)	-			
๓.๓ ระยะเวลาคงทนของผู้ใช้ไฟฟ้าหรือห้องเรียน	๑๐๐%				
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ เกิน ๑๕ วันทำการ	(ราย) (ราย)				
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ เกิน ๓ วันทำการ	(ราย) (ราย)	-			

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

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-๖๒	พ.ค.-๖๒	มิ.ย.-๖๒	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%				
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด หน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำนาจตะกั่ว จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๕๑๙๕๙ , ๑๕๕๐๓
 ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-๖๒	พ.ค.-๖๒	มิ.ย.-๖๒	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)					
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก					
- เขตเมือง	๑๐๐%				
ภายใน ๑ วันทำการ	(ราย)				
เกิน ๑ วันทำการ	(ราย)				
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%				
ภายใน ๓ วันทำการ	(ราย)				
เกิน ๓ วันทำการ	(ราย)				

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

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-๖๒	พ.ค.-๖๒	มิ.ย.-๖๒	สรุปไตรมาส ๒	
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 กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)	๑๐๐%					
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๕๑๙๘๙ , ๑๕๕๐๓
ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)
๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟพ. ชั้น ๓	(ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม))	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๘๒-๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	ตากใบ	บ้านสันติสุข ลูกที่ ๒ ต.เกาะสะท้อน อ.ตากใบ จ.นราธิวาส รหัส T๐๓/๑๘ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๐.๙๕๐ วงจร-กม.	๒๕ เม.ย.๖๒	AB = ๓๘๒ V BC = ๓๘๐ V CA = ๓๘๐ V	๓๘๐ V	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๐๗๓-๕๘๑๙๘๙ , ๑๕๕๐๓
 ประจำเดือน เมษายน 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) บ้านโคกขี้เหล็ก ต.ไพรวัน อ.ตากใบ จ.นราธิวาส รหัส T๐๓/S-๓๖ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๐.๗๐๐ วงจร-กม.	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์) AN = ๒๒๓ V	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	ตากใบ		๒๕ เม.ย.๖๒		๒๒๐ V	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า