

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส โทร 073-532312 ,15135

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                      |                 |                |         |         |          |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100.00%        | 100.0%  | 100.00% | 100.00%  |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                  |                 | 149            | 145     | 142     | 436      |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                     |                 | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส โทร 073-532312 ,15135

| งาน/โครงการงาน                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                |                 |                |         |         |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 22,062         | 22,072  | 22,522  | 66,656   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 22,062         | 22,072  | 22,522  | 66,656   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 14,324         | 14,342  | 14,533  | 43,199   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 14,324         | 14,342  | 14,533  | 43,199   |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>       | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00%        | 100.00% | 100.00% | 100.00%  |              |
| <b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>                           |                 |                |         |         |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 36,386         | 36,980  | 37,055  | 110,421  |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 36,386         | 36,980  | 37,055  | 110,421  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส โทร 073-532312 ,15135

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|------|------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                  | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br/>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br/>ร้อยละ 100</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 100% | 100%           | 100% | 100% | 100%     |                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br/>(call center) ภายใน 10 นาที<br/>ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                             | ไม่น้อยกว่า 90%  |                |      |      |          | ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ)<br>527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61<br>เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม<br>มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน<br>ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง<br>รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ<br>ดำเนินงาน จาก กบพ. |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส โทร 073-532312 ,15135

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)</b><br><b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส โทร 073-532312 ,15135

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส โทร 073-532312 ,15135

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |         |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |      |         |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |      |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 100.00%        | 100% | 100%    | 100.00%  |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 33             | 14   | 25      | 72       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100% | 100.00% | 100.0%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 49             | 74   | 74      | 197      |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส โทร 073-532312 ,15135

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     |                |         |         |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          |                |         |         |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          |                |         |         |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     |                |         |         |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          |                |         |         |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          |                |         |         |          |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |         |         |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส โทร 073-532312 ,15135

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.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%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |         |         |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส โทร 073-532312 ,15135

| งาน/โครงการงาน                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |                                                                                                                               |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                     |          | 0              | 0       | 0       | 0        | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าขอใช้ไฟฟ้า                             | 95%      | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส โทร 073-532312 ,15135

| งาน/โครงการงาน                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |         |         |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส โทร 073-532312 ,15135

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส โทร 073-532312 ,15135

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                      |                 |                |         |         |          |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100.00%        | 100.0%  | 100.00% | 100.00%  |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                  |                 | 149            | 145     | 142     | 436      |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                     |                 | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส โทร 073-532312 ,15135

| งาน/โครงการงาน                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                |                 |                |         |         |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 22,062         | 22,072  | 22,522  | 66,656   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 22,062         | 22,072  | 22,522  | 66,656   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 14,324         | 14,342  | 14,533  | 43,199   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 14,324         | 14,342  | 14,533  | 43,199   |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>       | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00%        | 100.00% | 100.00% | 100.00%  |              |
| <b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>                           |                 |                |         |         |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 36,386         | 36,980  | 37,055  | 110,421  |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 36,386         | 36,980  | 37,055  | 110,421  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส โทร 073-532312 ,15135

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|------|------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                  | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br/>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br/>ร้อยละ 100</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 100% | 100%           | 100% | 100% | 100%     |                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br/>(call center) ภายใน 10 นาที<br/>ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                             | ไม่น้อยกว่า 90%  |                |      |      |          | ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ)<br>527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61<br>เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม<br>มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน<br>ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง<br>รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ<br>ดำเนินงาน จาก กบท. |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส โทร 073-532312 ,15135

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)</b><br><b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส โทร 073-532312 ,15135

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส โทร 073-532312 ,15135

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |         |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |      |         |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |      |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 100.00%        | 100% | 100%    | 100.00%  |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 33             | 14   | 25      | 72       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100% | 100.00% | 100.0%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 49             | 74   | 74      | 197      |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส โทร 073-532312 ,15135

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     |                |         |         |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          |                |         |         |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          |                |         |         |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     |                |         |         |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          |                |         |         |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          |                |         |         |          |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |         |         |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส โทร 073-532312 ,15135

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.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%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |         |         |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส โทร 073-532312 ,15135

| งาน/โครงการงาน                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |                                                                                                                               |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                     |          | 0              | 0       | 0       | 0        | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าขอใช้ไฟฟ้า                             | 95%      | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส โทร 073-532312 ,15135

| งาน/โครงการงาน                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |         |         |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส โทร 073-532312 ,15135

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. ( ผภ.) 45 - 02/16

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค XXXXXXXX

ประจำเดือน XXXXXX 2562

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. ( Technical Standard )

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า ( จุดที่ซื้อ - ขาย ) พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>( ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่ ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>( เควี ) | ผลการวัดแรงดัน                  |                   |
|----------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------|
|          |                                                              |                                      |                                                    | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| 1        | XXXXXXXXXX                                                   | 22 XXXX 62                           | XXXXXX                                             | /                               | -                 |
|          | XXXXXXXXXX                                                   | 09.19 น.                             |                                                    |                                 |                   |
|          |                                                              |                                      |                                                    |                                 |                   |
|          |                                                              |                                      |                                                    |                                 |                   |
|          |                                                              |                                      |                                                    |                                 |                   |
|          |                                                              |                                      |                                                    |                                 |                   |
|          |                                                              |                                      |                                                    |                                 |                   |
|          |                                                              |                                      |                                                    |                                 |                   |
|          |                                                              |                                      |                                                    |                                 |                   |
|          |                                                              |                                      |                                                    |                                 |                   |
|          |                                                              |                                      |                                                    |                                 |                   |
|          |                                                              |                                      |                                                    |                                 |                   |
|          |                                                              |                                      |                                                    |                                 |                   |

หมายเหตุ : แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านแรงดันไฟฟ้า





รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส  
ประจำเดือน ธันวาคม 2563

แบบฟอร์ม วป . ( ผก.) 45 - 04/16

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. ( Technical Standard )

1.2 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า ( จุดที่ซื้อ - ขาย )

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี ( ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย )

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับ<br>ที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่ ,หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง<br>ระยะห่างจากสถานีฯ ( กม. ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                      | ตำแหน่ง<br>TAP | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้ | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |                   |
|--------------|------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|----------------|--------------------------|-----------------------------------|-------------------|
|              |            |      |                                                                                        |                                       | ที่สถานีฯ<br>( เควี )              | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ (โวลต์) |                |                          | ได้มาตรฐาน<br>31.3 - 34.7 เควี    | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| 1            | นราธิวาส   | 10   | บ้านจาเราะสโตรหน้าศูนย์เลี้ยงเด็ก ต.กะลุวอเหนือ อ.เมือง จ.นรา                          | 10 ธ.ค. 63                            | 34.00                              | 238.00                               | 3              | 19.64                    | 32.00                             | -                 |
|              |            |      | T10/146 47-000106/50 KVA                                                               | 18.00 น.                              |                                    |                                      |                |                          |                                   |                   |
|              |            |      |                                                                                        |                                       |                                    |                                      |                |                          |                                   |                   |

ล่าสุด

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส**  
**ประจำเดือน ธันวาคม 2563**

แบบฟอร์ม วป. ( ผก.) 45 -

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. ( Technical Standard )

1.3 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า ( จุดที่ซื้อ - ขาย )

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

**เป้าหมายในการดำเนินการ** ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ. ชั้น 1 , 2 , 3 | สถานที่วัดแรงดัน ฯ<br>( ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน ฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>( โวลต์ ) | ผลการวัดแรงดัน              |                   |
|----------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|
|          |                          |                                                                                          |                                        |                                                     | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| 1        | นราธิวาส                 | บ้านจาเราะสโตร์ หน้าศูนย์เลี้ยงเด็ก ต.กะลุวอเหนือ อ.เมือง จ.นราธิวาส                     | 10 ธ.ค. 63                             | AN= 231 V                                           | 230 V                       | -                 |
|          |                          | T10/146 47-000106/50 KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร                                    | 18.00 น.                               | BN = 230 V                                          |                             |                   |
|          |                          |                                                                                          |                                        | CN = 229 V                                          |                             |                   |

ล่าสุด

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส**  
**ประจำเดือน ธันวาคม 2563**

แบบฟอร์ม วป. ( ผก.) 45 -

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. ( Technical Standard )

1.4 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า ( จุดที่ซื้อ - ขาย )

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟพ. ชั้น 1 , 2 , 3 | สถานที่วัดแรงดัน ฯ<br>( ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน ฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>( โวลต์ ) | ผลการวัดแรงดัน              |                   |
|----------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|
|          |                          |                                                                                          |                                        |                                                     | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| 1        | นราธิวาส                 | บ้านจาเราะสโตร์ หน้าศูนย์เลี้ยงเด็ก ต.กะลุวอเหนือ อ.เมือง จ.นราธิวาส                     | 10 ธ.ค.2563                            | AB = 398 V                                          | 391 V                       | -                 |
|          |                          | T10/146 47-000106 /50KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง 250 ม.                                      | 18.00 น.                               | BC = 396 V                                          |                             |                   |
|          |                          |                                                                                          |                                        | CA = 378 V                                          |                             |                   |

ล่าสุด