

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนราธิวาส โทร 15135

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)</li> </ul>                                                   | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           |      |      | 100%     |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           |      |      | 100%     |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                                                                                                                                                                                                                                                           |                 |                |      |      |          |              |
| <b>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน</b>                                                                                                                                                                                                                                               | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           |      |      | 100%     |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                                                                                                                                  |                 | 37,207         |      |      | 37,207   |              |
| <b>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน</b>                                                                                                                                                                                                                                             | 100%            | 100%           |      |      | 100%     |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                                                                                                                                   |                 | 24,720         |      |      | 24,720   |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>                                                                                                                                                                                                                                                  | ไม่น้อยกว่า 95% | 95%            |      |      | 95%      |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)</li> <li>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                                                                                                                              |                 | 61,927         |      |      | 61,927   |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                         |                 | 61,927         |      |      | 63,385   |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul>                   | 100%            | 100%           |      |      | 100%     |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul>                                                                                                                        |                 | 0              |      |      | 0        |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul>                                                                                                                        |                 | 0              |      |      | 0        |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที</b>                                                                                                                                                                                                                  | ไม่น้อยกว่า 90% |                |      |      |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                                                                                                                                                  |                 | -              |      |      | -        |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                                                                                                                                                  |                 | -              |      |      | -        |              |

ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต  
ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.  
ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน                                       |      |      |                                                        | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------|------|--------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                      | ต.ค.                                                 | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4                                               |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งตัดไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% |      |      | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%   |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                       | 100%                                                 | 100%                                                 |      |      | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>0<br>0 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                      | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 95%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%  |      |      | 95%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%    |              |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนราธิวาส โทร 15135

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

| งาน/โครงการงาน                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                                                                                                                               |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                       |          |                |      |      |          |                                                                                                                               |
| - เขตเมือง                                                                                | 100%     | 100%           |      |      | 100%     | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง                                             |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -              |      |      | -        |                                                                                                                               |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | -              |      |      | -        |                                                                                                                               |
| - นอกเขตเมือง                                                                             | 100%     | 100%           |      |      | 100%     | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง                                            |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -              |      |      | -        |                                                                                                                               |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | -              |      |      | -        |                                                                                                                               |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                           |          |                |      |      |          |                                                                                                                               |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                              | 100%     | 100%           |      |      | 100%     |                                                                                                                               |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 1              |      |      | 1        |                                                                                                                               |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0              |      |      | 0        |                                                                                                                               |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,500 เควีเอ                     | 100%     | 100            |      |      | 10000%   |                                                                                                                               |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 0              |      |      | 0        |                                                                                                                               |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0              |      |      | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                      |          |                |      |      |          |                                                                                                                               |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                         | 100%     | 100%           |      |      | 100%     |                                                                                                                               |
| ภายใน 30 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 20             |      |      | 20       |                                                                                                                               |
| เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0              |      |      | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                     | 100%     | 100%           |      |      | 100%     |                                                                                                                               |
| ภายใน 20 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 32             |      |      | 32       |                                                                                                                               |
| เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0              |      |      | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           |      |      | 100%     |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              |      |      | 0        |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              |      |      | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           |      |      | 100%     |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                |      |      |          |                                                                                                                               |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 1              |      |      | 1        |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                |      |      |          |                                                                                                                               |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | 0              |      |      | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                          | 95%      | 100%           |      |      | 100%     | ในกรณีที่ กฟผ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                          |          |                |      |      |          |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 0              |      |      | 0        |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              |      |      | 0        |                                                                                                                               |

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ</b><br><b>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b> |          |                |      |      |          |              |
| <b>3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</b>                                                                                                               |          |                |      |      |          |              |
| <b>- เขตเมือง</b>                                                                                                                          | 100%     | 100%           |      |      | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | 52             |      |      | 52       |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          | 0              |      |      | 0        |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b>                                                                                                                       | 100%     | 100.00%        |      |      | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | 26             |      |      | 26       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          | 0              |      |      | 0        |              |
| <b>3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b>                                                                                                               | 100%     | 100.00%        |      |      | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | 0              |      |      | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          | 0              |      |      | 0        |              |
| <b>3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด</b><br><b>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด</b>                                          | 85%      | 85%            |      |      | 85%      |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | 0              |      |      | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | 0              |      |      | 0        |              |