



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กฟอ.เบตง ถึง กฟต.๓
เลขที่ บต.๑๑๓๐ วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๙
เรื่อง นำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๕๙ ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๕๙
อ้างถึง

เรียน อบ.ต.๓

กฟอ.เบตง ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๕๙ ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๕๙
พร้อมรายละเอียดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบธ.กบส.ต. ๓ ดำเนินการต่อไป

(นายเจียง เจียรวนิชชา)

ผจก.เบตง

๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๙

แผนกบริการลูกค้า

โทร ๐-๗๓๒๓-๒๐๓๕

ดาวเทียม ๑๔๗๓๕

ของหน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง และ กฟฟ. ในสังกัด

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ความคุ้มค่าจ่ายไฟฟ้า

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี. (ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน)

เป้าหมายในการดำเนินการ ค่าเงินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้า	วงจร (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วันที่วัดแรงดัน เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี.)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
				ที่สถานีฯ (เควี.)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลท์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน ต่ำกว่า 31.3 เควี.
1	ยุทธราชันย์	บ้านจัดสรรนายเล้ากำลัง	29 ก.ค. 2559	33.4	221	3	33.4	✓	

ระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า

แผนงานย่อย

1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินงาน คำนึงการจ่ายไฟฟ้าเพื่อรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ใกล้เคียงฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กพฟ. 1.2	สถานที่วัดแรงต้นฯ	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงต้นฯ	ค่าเฉลี่ยแรงต้น ที่วัดได้ (โวลท์)	ผลการวัดแรงต้นฯ	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน ต่ำกว่า 200 โวลท์
1.	ผู้พรานชัย	บ้านจัดสรรนาขันธ์ทิภาพ	29-ก.ค.-59	227	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2559 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอันกอมตง และ กฟฟ. ในสังกัด

ด้านระบบ ไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
แรงดัน ไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. 1.2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเขตฯ หรือมีเตอร์ระยะห่างจากหม้อแปลง (กบ.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดันฯ	
					ได้มาตรฐาน 380-400 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน ต่ำกว่า 200 โวลท์
1	ผู้ทรงชัย	บ้านจัดสรรนขงันติภาพ	29-ก.ค.-59	388		✓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards Of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.-59	ส.ค.-59	ก.ย.-59	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 30 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งไฟฟ้าดับ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						
	100%	100%	1			
	-	-				
	100%	100%	1			
	-	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards Of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.-59	ส.ค.-59	ก.ย.-59	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	100%	100%				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		4 0				

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

3

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.-59	ส.ค.-59	ก.ม.-59	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว		ก.ค.-59	ส.ค.-59	ก.ม.-59	ไตรมาส 3	
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน30 แอมป์3เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		11				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-				
- นอกเขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		19				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards Of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.-59	ส.ค.-59	ก.พ.-59	ไตรมาส 3	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 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%	-				
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		-				
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-				

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035**

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards Of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.-59	ส.ค.-59	ก.ย.-59	ไตรมาส 3	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน 250 เควีเอ. แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ. ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	-				
3.3 ระยะเวลาลดอบส่นองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน		-				
3.3.1 การรื้อถอนข้อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%				
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		3				
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-				
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%				
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		4				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตอง โทร. 0-7323-2035

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards Of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.-59	ส.ค.-59	ก.ย.-59	ไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-				
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-				

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โทร. 0-7323-2035

62

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.-59	ส.ค.-59	ก.ย.-59	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากรันที่ - ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%		100%			
ภายใน 1 วันทำการ (ราย			69			
เกิน 1 วันทำการ (ราย			-			
- นอกเขตเมือง	100%		100%			
ภายใน 3 วันทำการ (ราย			41			
เกิน 3 วันทำการ (ราย			-			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%		-			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย			-			
เกิน 2 วันทำการ (ราย			-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards Of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.-59	ส.ค.-59	ก.ย.-59	ไตรมาส 3	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย เกิน 10 วันทำการ (ราย	100%	-	-	-	-	

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่ตอง โทร. 0-7323-2035**

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(OVERALL STANDARD)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.-59	ส.ค.-59	ก.พ.-59	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 2 ชม.ม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกิน 2 ชม.ม.(ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	80.55%				1.ระยะทางไกล 2.ทีมแก้ไขมี 1 ทีม 3.สภาพพื้นที่เป็นภูเขาสูงชัน ทุกถ้ำถ้ำ
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่อง แรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน 1.- (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน -.- (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	-	-	-	-	

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(OVERALL STANDARD)

งาน/โครงการ	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			ก.ค.-59	ส.ค.-59	ก.ย.-59	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง		ไม่เกินกว่า 25%					หมายเหตุ เขตชนบทและเขตเมือง อ่านหน่วยจริงทุกราย
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25							
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน -,- (ราย)							
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)			12,747				
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย		100%					
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน -,- (ราย)							
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)			7,924				
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (ราย)		ไม่น้อยกว่า 90%					
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด -,- (ราย)			20,671				
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟ -,- (ราย)			20,671				

