



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กฟอ.เบตง ถึง กฟต.๓
เลขที่ บต. ๕๕๔ วันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙
เรื่อง นำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๕๕ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๕๙
อ้างถึง

เรียน อช.ต.๓

กฟอ.เบตง ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๕๕ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๕๙
พร้อมรายละเอียดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบธ.กบส.ต. ๓ ดำเนินการต่อไป

(นายชำนาญ สุภาพ)
ชจก.(ท.) รักษาการแทน ผจก.เบตง
๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙

แผนกบริการลูกค้า
โทร ๐-๗๓๒๓-๒๐๓๕
ดาวเทียม ๑๔๗๓๕

ของหน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง และ กพฟ. ในสังกัด

ด้านระบบ ไฟฟ้า

แผนงานหลัก ความคุ้มค่าของไฟฟ้า

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ - ขย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี. (ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี.)	ที่ต้นหม้อแปลง (เควี.)		ที่คำนวณได้ (เควี.)	ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	อุพราชนิษฐ์	2	บ้านจัดสรรนาข่อย ห่างจากสถานีฯ ประมาณ 7.4 กม.	26 มิ.ย. 59	33.2	224	3	33.2	✓	

- ค้ำระบบ ไฟฟ้า
- แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า
- แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนเมตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- มาตรฐานแรงดัน ไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
- แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. 1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดันฯ	
					ได้มาตรฐาน 380-400 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน ต่ำกว่า 200 โวลท์
1	เบตง	บ้านจัดสรรนายประยูร	26-มิ.ย.-59	396	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ย.-59	พ.ค.-59	มิ.ย.-59	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 30 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งไฟฟ้าดับ	100%	-	100%	100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า		-	2	3	5	
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	-	-	-	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	-	-	-	-	-	
การปฏิบัติงาน	100%	-	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	2	3	5	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	-	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองสูง โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ย.-59	พ.ค.-59	มิ.ย.-59	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Plannet Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 30 KVAขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งไฟฟ้าดับ	100%	-	100%	100%	100%	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า		-	2	3	5	
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	-	-	-	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	-	-	-	
การปฏิบัติงาน	100%	-	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	2	3	5	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ย.-59	พ.ค.-59	มิ.ย.-59	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	100%	-	-	-		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-	-	-		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-59	พ.ค.-59	มิ.ย.-59	ไตรมาส 2	
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
		เม.ย.-59	พ.ค.-59	มิ.ย.-59	ไตรมาส 2	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน 250 เควีเอ. แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ. ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	-	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนข้อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-59	พ.ค.-59	มิ.ย.-59	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ	100%	-	-	-	-	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	-	-	-	-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-59	พ.ค.-59	มิ.ย.-59	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับกรณีถูกส่งจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)	63	61	57	181		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	44	34	32	110		
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. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards Of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-59	พ.ค.-59	มิ.ย.-59	ไตรมาส 2	
3.5 การจ่ายเงินค่ารับที่จ่ายโดยเชิคลหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	-	-	-	-	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(OVERALL STANDARD)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-59	พ.ค.-59	มิ.ย.-59	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	86.79%	88.07%	91.57%	88.66%	1.ระยะทางไกล 2.ทีมแก้ไขมี 1 ทีม 3.สภาพพื้นที่เป็นภูเขาสูงชัน ทุรกันดาร
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 2 ชม. (ครึ่ง)		46	133	87	266	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกิน 2 ชม.(ครึ่ง)		7	18	9	34	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน	ไม่น้อยกว่า 80%	-	-	-	-	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน 1.- (เรื่อง)		-	-	-	-	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน -.- (เรื่อง)		-	-	-	-	

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(OVERALL STANDARD)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-59	พ.ค.-59	มิ.ย.-59	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่เกินกว่า 25%					หมายเหตุ เขตชนบทและเขตเมือง อ่านหน่วยจริงทุกราย
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25						
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน -,- (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		12,685	12,947	12,758		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	100%					
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน -,- (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		7,903	7,864	7,912		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%					
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด -,- (ราย) - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟ-,-(ราย)		20,588	20,811	20,670		
		20,588	20,811	20,670		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(OVERALL STANDARD)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-59	พ.ค.-59	มิ.ย.-59	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบคำร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้องเรียน ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 90%	-	100%	-	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ -.- (เรื่อง)		-	2	-	2	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำ การ -.- (เรื่อง)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035