



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.เบตง

ถึง กฟต.๓

เลขที่ บต.๑๓๖๐๕

วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๕๙

เรื่อง นำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๕๙ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๕๙

เรียน อช.ต.๓

กฟอ.เบตง ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๕๙ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๕๙ พร้อมรายละเอียดแบบฟอร์มแนบ ๑๔ ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบธ.กบล.ต.๓ ดำเนินการต่อไป

(นายราชวัตร วุฒิสีหิ))

ผจก.เบตง

ของหน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง และ กพฟ. ในสังกัด

ค้ำระบบ ไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี. (ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี.)	ที่ต้นหม้อแปลง ค้ำแรงต่ำ (โวลท์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน ต่ำกว่า 31.3 เควี.
1	สุพราชัยย์	4	บ้านจัดสรรพรพจน์นัค	30 พ.ย. 59	33.4	228	3	33.3	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2559 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง และ กพฟ. ในสังกัด

แบบฟอร์ม รป. (ผก.) 45 - 03/16

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ความปลอดภัยไฟฟ้า

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ - ขย)
- แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กพฟ. 1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดันฯ	
					ได้มาตรฐาน 380-400 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน ต่ำกว่า 200 โวลต์
1	อ.เบตง	บ้านจัดสรรทรัพย์อันันต์	30-พ.ย.-59	389	✓	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่แตง โทร. 0-7323-2035

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.-59	พ.ย.-59	ธ.ค.-59	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 30 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งไฟฟ้าดับ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						
		100%	100%	100%		
		1	1			
		-	-	-		
		100%	100%	100%		
		1	1			
		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.-59	พ.ค.-59	ธ.ค.-59	ไตรมาส 4	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		1	2			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-59	พ.ย.-59	ธ.ค.-59	ไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งแต่ที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว		-	-	-		
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)		-	-	-		
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน30 แอมป์3เฟส		-	-	-		
- เขตเมือง	100%	100%	100%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		12	16			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-			
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		22	17			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.-59	พ.ย.-59	ธ.ค.-59	ไตรมาส 4	
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 เควีอ.	100%	-	-			
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		-	-			
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-59	พ.ย.-59	ธ.ค.-59	ไตรมาส 4	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน 250 เควีเอ. แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ. ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-		
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน	100%	100%	100%			
3.3.1 การโอนข้อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	2	4			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	7	4			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-59	พ.ย.-59	ธ.ค.-59	ไตรมาส 4	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	-	-	-		
- 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)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-59	พ.ย.-59	ธ.ค.-59	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ - ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง						
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		69	46			
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		57	38			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%	-	-			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-59	พ.ย.-59	ธ.ค.-59	ไตรมาส 4	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(OVERALL STANDARD)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-59	พ.ย.-59	ธ.ค.-59	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	99.00%	71.79%			1.ระยะทางไกล 2.พื้นที่ในส 1 พื้น 3.สภาพพื้นที่เป็นภูเขาสูงชัน ทุรกันดาร
- สามารถจ่ายไฟฟ้าได้ใน 2 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกิน 2 ชม.(ครึ่ง)		99	56			
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
		ด.ค.-59	พ.ย.-59	ธ.ค.-59	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่เกินกว่า 25%	-	-			หมายเหตุ เขตชนบทและเขตเมือง อ่านหน่วยจริงทุกราย
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน		-	-			
ไม่เกินร้อยละ 25		-	-			
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน -- (ราย)	100%	12,798	12,790			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด						
(ราย)						
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน						
ทุกราย						
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน -- (ราย)		7,942	7,946			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด						
(ราย)						
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90		-	-			
(ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%					
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด -- (ราย)		20,740	20,736			
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟ -- (ราย)		20,740	20,736			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(OVERALL STANDARD)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.-59	พ.ย.-59	ธ.ค.-59	ไตรมาส 4	
2.5 ตอบคำร้องเรียนจากผู้บริโภคไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้องเรียน ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ -.- (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำ การ -.- (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 90%	-	-	-		