



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.เบตง

ถึง กฟต.๓

เลขที่ บต.๑๕๑๑

วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

เรื่อง นำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๕๙ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙

เรียน อช.ต.๓

กฟอ.เบตง ขอ นำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๕๙ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ พร้อมรายละเอียดแบบฟอร์มแนบ ๑๔ ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบธ.กบส.ต.๓ ดำเนินการต่อไป

(นายชำนาญ สุภาพ)

ชจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.เบตง

แผนกบริการลูกค้า

โทร. ๑๔๗๕๓

แผนผัง

ผลงานที่ย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เค.วี. (ณ จุดช่อกายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน)

๒๕๖๓

ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี.)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบอบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี.)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลท์)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน ต่ำกว่า 31.3 เควี.
1	ชุมชนยี่	3	บ้านกานะสีสุภูมิ PEA.55-009197 ขนาด 160 เควี.เอ ห่างจากหม้อแปลง 9 กม.	27 ต.ค. 59	33.3	229/398	3	33.2	✓	

ของหน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง และ กฟฟ. ในสังกัด

ด้านระบบ ไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดัน ไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
- แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. 1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสา หรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ (โวลท์)	ผลการวัดแรงดันฯ	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน ต่ำกว่า 200 โวลท์
1	อ.เบตง	บ้านกนแป๊ะสูง PEA.55-009197 ขนาด 160 เค.วี.เอ.	27-ต.ค.-59	229	✓	

ค้ำระบบ ไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดัน ไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
- แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

เป้าหมายในการสัมฤทธิ์ผล ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้เต็มมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. 1,2	สถานที่วัดแรงดัน	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 380-400 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน ต่ำกว่า 200 โวลท์
1	อมตง	บ้านกาแป๊ะฮูตู PEA-55-009197 ขนาด 16 เค.วี.อ.	27-ต.ค.-59	398	✓	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

3

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-59	พ.ย.-59	ธ.ค.-59	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Plamnet Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 30 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งไฟดับ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						
	100%	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
		ต.ค.-59	พ.ย.-59	ธ.ค.-59	ไตรมาส 4	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	100%	100%				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		1	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.-59	พ.ค.-59	ธ.ค.-59	ไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว		-				
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)		-				
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส		-				
- เขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		12				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-				
- นอกเขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		22				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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 เควีเอ.	100%	-				
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		-				
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-				

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-59	พ.ย.-59	ธ.ค.-59	ไตรมาส 4	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน 250 เครือ. แต่ไม่เกิน 2,000 เครือ. ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	-				
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การร่อนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%				
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-59	พ.ย.-59	ธ.ค.-59	ไตรมาส 4	
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. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards Of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.-59	พ.ย.-59	ธ.ค.-59	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับกรณีถูกส่งจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ - ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับถั่ว)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		30				
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-				
- นอกเขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		26				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-				
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	-				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(OVERALL STANDARD)

งาน/โครงการ	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%				1.ระยะทางไกล 2.ทีมแก้ไขมี 1 ทีม 3.สภาพพื้นที่เป็นภูเขาสูงชัน ทุกถ้ำถาวร
- สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน 2 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกิน 2 ชม.(ครึ่ง)		99				
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
		ต.ค.-59	พ.ย.-59	ธ.ค.-59	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						หมายเหตุ เขตระบบเขตเมือง อ่านหน่วยจริงทุกราย
2.3.1 ผู้ใช้ไฟในเขตระบบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกินกว่า 25%					
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน -- (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบททั้งหมด (ราย)		- 12,798				
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	100%	-				
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน -- (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		- 7,942				
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อย กว่าร้อยละ 90 (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	-				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด -- (ราย) - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟ-- (ราย)		20,740 20,740				

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 ตอบคำร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องเรียน ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 90%	-				
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ -,- (เรื่อง)		-				
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ -,- (เรื่อง)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035