



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟภ.อ.เบตง

ถึง กฟต.๓

เลขที่ บต.๕๐๓

วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง นำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๖๐ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรียน อช.ต.๓

กฟภ.อ.เบตง ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๖๐ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ตามรายละเอียดแบบฟอร์มแนบ ๑๔ ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบธ.กบล.ฟวบ ดำเนินการต่อไป

(นายราชวัตร วุฒิสิริ)

ผจก.กฟอ.เบตง

แผนกบริการลูกค้า

โทร. ๑๔๗๕๓

ของหน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง และ กฟฟ. ในสังกัด

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี. (ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี.)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี.)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลท์)			ได้ตามมาตรฐาน 31.3-34.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน ต่ำกว่า 31.3 เควี.
1	ยุพราชันย์	5	กม.9 PEA.56-006129	6 มี.ค. 60	33.4	223	3	33.4	✓	

ของหน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง และ กฟฟ. ในสังกัด

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. 1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสา หรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ (โวลต์)	ผลการวัดแรงดันฯ	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน ต่ำกว่า 200 โวลต์
1	อ.เบตง	กม.8 PEA.56-006129	6-มี.ค.-60	223	✓	

ของหน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง และ กฟฟ. ในสังกัด

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. 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	กม.9 PEA.56-006129	6-มี.ค.-60	388	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-60	ก.พ.-60	มี.ค.-60	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		5	2			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-60	ก.พ.-60	มี.ค.-60	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเดอรืขนาดไม่เกิน30 แอมป์3เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		14	9			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		17	36			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-60	ก.พ.-60	มี.ค.-60	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	-	-	-	-	
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เคร.)	100%	-	-	-	-	
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เครือ.						
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
		ม.ค.-60	ก.พ.-60	มี.ค.-60	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน 250 เครือ. แต่ไม่เกิน 2,000 เครือ. ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-		
3.3 ระยะเวลาคอมมอนของที่ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	-	-		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	6 100%	0 100%	6 100%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-60	ก.พ.-60	มี.ค.-60	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - 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%	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-60	ก.พ.-60	มี.ค.-60	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาย้ายไฟคืนกลับกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ - ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย เกิน 1 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%			
- นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	3	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-60	ก.พ.-60	มี.ค.-60 ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่ารับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100%	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.อ.เบตง โทร. 073-232035

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
1.1 แรงดันไฟฟ้าอยู่ในพิกัด $\pm 5\%$	100%	-	-			
1.1.1 แรงดันไฟฟ้า 115 KV (ร้อยละ)	100%	-	118.3			
1.1.2 แรงดันไฟฟ้า 33 KV (ร้อยละ)	100%	-	33.2			
2.1 แรงดันไฟฟ้าอยู่ในพิกัด $\pm 10\%$	100%	-	-			
2.1.1 แรงดันไฟฟ้า 220 Volt (ร้อยละ)	100%	-	223			
2.2 แรงดันไฟฟ้า 380 Volt (ร้อยละ)	100%	-	388			
2.3 SAIFI (สถานะ ... 2559)	ครึ่ง/ราย/เดือน	0.84	-			
2.4 SAIDI (สถานะ ... 2559)	ครึ่ง/ราย/เดือน	73.94	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(OVERALL STANDARD)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-60	ก.พ.-60	มี.ค.-60	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	90.69%	94.93%			1.ระยะทางไกล 2.พื้นที่ไม่มี 1 ทีม 3.สภาพพื้นที่เป็นภูเขาสูงชัน ทุรกันดาร
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 2 ชม. (ครึ่ง)		78	75			
- จ่ายไฟคืนเกิน 2 ชม.(ครึ่ง)		8	4			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่อง แรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน	ไม่น้อยกว่า 80%	-	-			
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน 1.- (เรื่อง)		0	0			
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน -,- (เรื่อง)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(OVERALL STANDARD)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-60	ก.พ.-60	มี.ค.-60	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่เกินกว่า 25%					หมายเหตุ เขตชนบทและเขตเมือง อ่านหน่วยจริงทุกราย
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25		-	-			
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน -,- (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		12,842	12,870			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	100%	-	-			
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน -,- (ราย)		-	-			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		7,956	7,962			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	-	-			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด -,- (ราย)		20,798	20,832			
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟ-,- (ราย)		20,798	20,832			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคฉะเชิงเทรา โทร. 0-7323-2035

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(OVERALL STANDARD)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-60	ก.พ.-60	มี.ค.-60	
2.5 ดอบคำร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังเลิกได้ รับคำร้องเรียน ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ -- (เรื่อง) - ดอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ -- (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 90%	-	-	-	