



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟภ.อ.เบตง

ถึง กฟต.๓

เลขที่ ต.ตท.อ.บต.(บค.)๕๕๕ /๒๕๖๐

วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๐

เรื่อง นำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๖๐ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๐

เรียน อช.ต.๓

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบธ.กบส.ผวบ ดำเนินการต่อไป

(นายชำนาญ สุภาพ)

ชจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟอ.เบตง

ของหน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง และ กพฟ. ในสังกัด

ด้านระบบ ไฟฟ้า

แผนงานหลัก ความคุ้มค่าจ่ายไฟฟ้า

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

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

เป้าหมายในการดำเนินงาน ด้านการจ่ายไฟฟ้า โดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กพฟ. 1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดันฯ	
					ได้มาตรฐาน 380-400 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน ต่ำกว่า 200 โวลท์
1	อ.เบตง	บ้านจัดสรรนายประยูร PEA.33-004938 ขนาด 160 KVA.	4-เม.ย.-60	385	✓	

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	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 30 KVAขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งไฟดับ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
100%	100%	100%	100%	100%	100%	
100%	100%	100%	100%	100%	100%	
1	2	2	5			
-	-	-	-	-	-	
1	2	2	5			
-	-	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ 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 สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		5	2	3	10	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	

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	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน30 แอมป์3เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		14	9	33	56	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		17	36	27	80	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ 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 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
		ม.ค.-60	ก.พ.-60	มี.ค.-60	ไตรมาส 1	
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 การโอนข้อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	-	100%	100%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		5	6	5	16	
		-	-	-	-	

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	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ	100%	-	-	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	3	3	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	-	-	-	-	
- 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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-60	ก.พ.-60	มี.ค.-60	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ - ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		126	116	122	364	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		3	-	-	3	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่	100%	-	-	-	-	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร 0-7323-2035

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-60	ก.พ.-60	มี.ค.-60	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนดภายใน 10 วันทำการ (รายเกิน 10 วันทำการ (ราย	100%	-	-	-	-	

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%	78.00%	89.30%	1.ระยะทางไกล 2.พื้นที่มี 1 ชั้น 3.สภาพพื้นที่เป็นภูเขาสูงชัน ทรกั้นดาร์
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 2 ช.ม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกิน 2 ช.ม.(ครึ่ง)		78	75	39	192	
		8	4	11	23	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน	ไม่น้อยกว่า 80%	-	-	-	-	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน 1,- (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน -,- (เรื่อง)		-	-	-	-	

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 ผู้ใช้ไฟในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25						
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน -,- (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		12,842	12,870	12,896	38,608	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	100%	-	-	-	-	
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน -,- (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		7,956	7,962	7,998	23,916	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (ราย)		-	-	-	-	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด -,- (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	20,798	20,832	20,861	62,491	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟ-,-(ราย)		20,798	20,832	20,861	62,491	

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	
2.5 ตอบคำร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้องเรียน ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 90%	-	-	4	4	อยู่ในระหว่างดำเนินการ 2 เรื่อง
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ , - (เรื่อง)		-	-	2	2	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำ การ , - (เรื่อง)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.เขตง โทร. 073-232035

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
1.1 แรงดันไฟฟ้าอยู่ในที่กีด $\pm 5\%$	100%	-	-	-	-	
1.1.1 แรงดันไฟฟ้า 115 KV (ร้อยละ)	100%	-	118.3	120.00	238.3	
1.1.2 แรงดันไฟฟ้า 33 KV (ร้อยละ)	100%	-	33.2	33.30	66.5	
2.1 แรงดันไฟฟ้าอยู่ในที่กีด $\pm 10\%$	100%	-	-	-	-	
2.1.1 แรงดันไฟฟ้า 220 Volt (ร้อยละ)	100%	-	223	223.00	446	
2.2 แรงดันไฟฟ้า 380 Volt (ร้อยละ)	100%	-	388	385.00	773	
2.3 SAIFI (สถานะ ... 2560)	ครึ่ง/ราย/เดือน	0.84	0.49	-	1.33	
2.4 SAIDI (สถานะ ... 2560)	ครึ่ง/ราย/เดือน	73.94	53.78	-	127.72	