

แบบฟอร์ม ร.ป. (พ.ร.) 45 - 03/16

แผนงานหลัก ความรู้การจ่ายไฟฟ้า

1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในสวนเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่ถูกต้อง (จุดที่ผู้ขาย (จุดที่ซื้อ - ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เค.วี. (ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน)

เข้าหาสมาชิกในการดำเนินกิจการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้า โดยรักษาระดับไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เค.วี.)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลท์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน ต่ำกว่า 31.3 เค.วี.
1	ยุพราชชัย	2	บ้าน กม.4 PEA.37-007153 3 เฟส 100 เค.วี.เอ. ห่างจากสถานี 3 กม.	9 พ.ค. 60	33.3	231	3	33.4	✓	

ด้านระบบ ไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการ ในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดัน ไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
- แรงดัน ไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ค่าเงินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดัน ไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. 1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่,หมายเลข หรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ (โวลท์)	ผลการวัดแรงดันฯ	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน ต่ำกว่า 200 โวลท์
1	อ.เบตง	บ้าน กม.4 PEA.37-007153 3 เฟส 100 KVA. ห่างจากสถานี 3 กม.	9-พ.ค.-60	231	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง และ กฟฟ. ในสังกัด

แบบฟอร์ม วป. (ผก.) 45 - 03/16

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ความปลอดภัยไฟฟ้า

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ - ขาย)
แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดจ่ายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. 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	บ้าน กม.4 PEA.37-007153 3 เฟส ขนาด 100 KVA. ห่างจากสถานี 3 กม.	9-พ.ค.-60	398	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ย.-60	พ.ค.-60	มิ.ย.-60	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Plannet Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 30 KVAขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งไฟฟ้าดับ	100%	100%				
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า		2				
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-				
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-				
การปฏิบัติงาน	100%	100%				
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		2				
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-60	พ.ค.-60	มิ.ย.-60	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
		ม.ย.-60	พ.ค.-60	มิ.ย.-60	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน30 แอมป์3เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		14				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-				
- นอกเขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		24				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ย.-60	พ.ค.-60	มิ.ย.-60	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 เควี.อ.	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.ย.-60	พ.ค.-60	มิ.ย.-60	ไตรมาส 2	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน 250 เควีเอ. แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ. ภายใน 55 วันทำการ (ราย เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	-				
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนข้อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน 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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-60	พ.ค.-60	มิ.ย.-60	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%				
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ณ.ย.-60	พ.ค.-60	มิ.ย.-60	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ - ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้เงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		64				
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-				
- นอกเขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		2				
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. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards Of Performance) ³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ย.-60	พ.ค.-60	มิ.ย.-60	ไตรมาส 2	
3.5 การจ่ายเงินค่ารับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย เกิน 10 วันทำการ (ราย	100%	-	-	-	-	

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(OVERALL STANDARD)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ย.-60	พ.ค.-60	มิ.ย.-60	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	84.71%				1.ระยะทางไกล 2.ทีมแก้ไขมี 1 ทีม 3.สภาพพื้นที่เป็นภูเขาสูงชัน ทรกั้นครา
- สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน 2 ชม. (ครึ่ง)		72				
- จ่ายไฟคืนเกิน 2 ชม.(ครึ่ง)		13				
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน	ไม่น้อยกว่า 80%	100%				
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของตู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน 1,- (เรื่อง)		1				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของตู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน -, - (เรื่อง)		-				

โทร. 0-7323-2035

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-60	พ.ค.-60	มิ.ย.-60	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						หมายเหตุ เขตนบมทและเขตนเมือง อ่านหน่วยจริงทุกราย
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตนบมทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกินกว่า 25%					
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน -,- (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตนบมททั้งหมด (ราย)		- 12,915				
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตนเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	100%	-				
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน -,- (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตนเมืองทั้งหมด (ราย)		- 7,965				
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	-				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด -,- (ราย)		20,880				
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟ-,- (ราย)		20,880				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(OVERALL STANDARD)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-60	พ.ค.-60	มิ.ย.-60	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบคำร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้องเรียน ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ -,- (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำ การ -,- (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 90%	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.อ.เบตง โทร. 073-232035

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-60				
1.1 แรงดันไฟฟ้าอยู่ในพิกัด $\pm 5\%$	100%	-				คำ SAIFI SAIDI เดือน เม.ย. 60 ยังไม่ได้ รับข้อมูลจาก ผบม.๓.3
1.1.1 แรงดันไฟฟ้า 115 KV (ร้อยละ)	100%	119.9				
1.1.2 แรงดันไฟฟ้า 33 KV (ร้อยละ)	100%	33.6				
2.1 แรงดันไฟฟ้าอยู่ในพิกัด $\pm 10\%$	100%	-				
2.1.1 แรงดันไฟฟ้า 220 Volt (ร้อยละ)	100%	231				
2.2 แรงดันไฟฟ้า 380 Volt (ร้อยละ)	100%	398				
2.3 SAIFI (สถานะ ... 2560)	ครึ่ง/ราย/เดือน	-				
2.4 SAIDI (สถานะ ... 2560)	ครึ่ง/ราย/เดือน	-				



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟภ.อ.เบตง

ถึง กฟต.๓

เลขที่ ต.๓กฟอ.บต.(บค.) ๖๙๕ / ๒๕๖๐

วันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง นำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๖๐ ประจำปี เดือน เมษายน ๒๕๖๐

เรียน อช.ต.๓

กฟภ.อ.เบตง ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๖๐ ประจำปี เดือน เมษายน ๒๕๖๐ ตามรายละเอียดแบบฟอร์มแนบ ๑๕ ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบธ.กบล.ฝวบ ดำเนินการต่อไป

(นายราชวัตร วุฒิสวัสดิ์)

ผจก.กฟอ.เบตง

แผนกบริการลูกค้า

โทร. ๑๔๗๕๓