



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟภ.อ.เบตง

ถึง กฟต.๓

เลขที่ ต.๓กฟอ.บต.(บค.)๑๑๒๓/๒๕๖๐

วันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๐

เรื่อง นำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๖๐ ประจำปี เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐

เรียน อช.ต.๓

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบช.กบส.ผวบ ดำเนินการต่อไป

(นายชำนาญ สุภาพ)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟอ.เบตง

๐ ๗ ส.ค. ๒๕๖๐

แผนกบริการลูกค้า

โทร. ๑๔๗๕๓

ของหน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออมตง และ กฟฟ. ในสังกัด

ด้านระบบไฟฟ้า

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.)	ที่หม้อแปลง ตามแรงต่ำ (โวลท์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	อุพราชน้อย	2	ต.แยกจิรจินดา PEA.23-010283 3 เฟส ขนาด 250 เควี.อ. ห่างจากสถานีประมาณ 6.7 กม.	31 ก.ค. 60 18.55 น.	33.3	393	3	33.3	✓	

ของหน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง และ กฟฟ. ในสังกัด

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ความคุ้มค่าของไฟฟ้า

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. 1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสา หรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ (โวลท์)	ผลการวัดแรงดันฯ	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน ต่ำกว่า 200 โวลท์
1	อ.เบตง	ตั้งแต่กิโลเมตร PEA.23-010283 ระบบ 3 เฟส ขนาด 250 เค.วี.เอ. ห่างจากหม้อแปลงประมาณ 0.800 กม.	31-ก.ค.-60 19.00 น.	223	✓	

ของหน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง และ กฟฟ. ในสังกัด

ด้านระบบ ไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการ ในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ค่าเงินการจ่ายไฟฟ้า โดยรักษาระดับแรงดัน ไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

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	สี่แยกจิริงจินดา PEA.23-010283 ระบบ 3 เฟส ขนาด 250 เควีเอ. ห่างจากหม้อแปลงประมาณ 0.850 กม.	31-ก.ค.-60 19.06 น.	397	✓	

โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.-60	ส.ค.-60	ก.ย.-60	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 30 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งไฟดับ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	-	-	-	-	
	100%	-	-	-	-	

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.-60	ส.ค.-60	ก.ย.-60	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	100%	-				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-				

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.-60	ส.ค.-60	ก.ย.-60	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน30 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)		-				

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.-60	ส.ค.-60	ก.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 เควีเอ.	100%	-				
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		-				
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.-60	ส.ค.-60	ก.ย.-60	ไตรมาส 2	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน 250 เควีเอ. แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ. ภายใน 55 วันทำการ (ราย เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	-				
3.3 ระยะเวลาลดอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน 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. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้งาน กฟภ. (Guaranteed Standards Of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.-60	ส.ค.-60	ก.ย.-60	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ - 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. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards Of Performance) ³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.-60	ส.ค.-60	ก.ย.-60	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ - ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้เงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 1 วันทำการ (ราย		128				
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-				
- นอกเขตเมือง	100%	-				
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		-				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-				
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	-				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-				

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.-60	ส.ค.-60	ก.ย.-60	ไตรมาส 2	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด 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
		ก.ค.-60	ส.ค.-60	ก.ย.-60	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 2 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกิน 2 ชม.(ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	76.19%				1.ระยะทางไกล 2.ทีมแก้ไขมี 1 ทีม 3.สภาพพื้นที่เป็นภูเขาสูงชัน 4.บางวันฝนตกหนัก
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน 1,- (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน -,- (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมตง โทร. 0-7323-2035

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(OVERALL STANDARD)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.-60	ส.ค.-60	ก.ย.-60	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่เกินกว่า 25%					หมายเหตุ เขตชนบทและเขตเมือง อ่านหน่วยจริงทุกราย
2.3.1 ผู้ใช้ไฟในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25						
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน -,- (ราย)		-				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		12,944				
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	100%					
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน -,- (ราย)		-				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		7,988				
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%					
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด -,- (ราย)		20,932				
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟ-,-(ราย)		20,932				

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(OVERALL STANDARD)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.-60	ส.ค.-60	ก.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
		ก.ค.-60	ส.ค.-60	ก.ย.-60	ไตรมาส 2	
1.1 แรงดันไฟฟ้าอยู่ในพิกัด $\pm 5\%$	100%	-				น.ย.-60 SAIFI = 0.20 SAIDI = 16.75 ก.ค.60 ยังไม่ได้รับข้อมูล
1.1.1 แรงดันไฟฟ้า 115 KV (ร้อยละ)	100%					
1.1.2 แรงดันไฟฟ้า 33 KV (ร้อยละ)	100%					
2.1 แรงดันไฟฟ้าอยู่ในพิกัด $\pm 10\%$	100%					
2.1.1 แรงดันไฟฟ้า 220 Volt (ร้อยละ)	100%					
2.2 แรงดันไฟฟ้า 380 Volt (ร้อยละ)	100%					
2.3 SAIFI	ครึ่ง/ราย/เดือน					
(สถานะ ... 2560)	ครึ่ง/ราย/เดือน					
2.4 SAIDI						
(สถานะ ... 2560)						