



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟภ.อ.เบตง

ถึง กฟต.๓

เลขที่ ต.๓กฟอ.บต.(บค.) ๕๐๕ / ๒๕๖๑

วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๑

เรื่อง นำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๖๑ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑

เรียน อช.ต.๓

กฟภ.อ.เบตง ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๖๑ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑ ตามรายละเอียดแบบฟอร์มแนบ ๑๕ ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบช.กบส.ฝวบ ดำเนินการต่อไป

(นายราชวัตร วุฒิสิริ)

ผจก.กฟอ.เบตง

แผนกบริการลูกค้า

โทร. ๑๔๗๕๓

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2561 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง และ กฟฟ. ในสังกัด

แบบฟอร์ม วป. (ผก.) 45 - 03/16

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี. (ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

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)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน ต่ำกว่า 31.3 เควี.
1	ยุพราชันย์	YRA02	บ้านจัดสรรนริรัตน์ PEA.45-018400 ระบบ 3 เฟส ขนาดหม้อแปลง 50 เควีเอ. ระยะห่างจากสถานี 8.9 กม.	3 ก.ค. 2561 18.10 น.	33.5	397	3	33.4	✓	

ของหน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง และ กฟฟ. ในสังกัด

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า

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 ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ (โวลท์)	ผลการวัดแรงดันฯ	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน ต่ำกว่า 200 โวลท์
1	อ.เบตง	บ้านจัดสรรนาริรัตน์ PEA.45-018400 ระบบ 3 เฟส ขนาด 50 เควีเอ. ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	3-ก.ค.-61 18.15 น.	231	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2561 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง และ กฟฟ. ในสังกัด

แบบฟอร์ม วป. (ผก.) 45 - 03/16

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า 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	บ้านจัดสรรนริรัตน์ PEA.45-018400 3 เฟส ขนาด 50 เควีเอ. ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	3-ก.ค.-61 18.15 น.	397	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-61	พ.ค.-61	มิ.ย.-61	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Plannet Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 30 KVAขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งไฟดับ - แจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100%	100% 2 - 100% 2 -	100% 1 - 100% 1 -	100% 0 - 100% 0 -	100% 3 - 100% 3 -	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-61	พ.ค.-61	มิ.ย.-61	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		1	5	3	9	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-61	พ.ค.-61	มิ.ย.-61	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน30 แอมป์3เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100%	82% 9 2 100% 19	94% 17 1 100% 31	100% 9 - 100% 19	92.10% 35 3 100% 69	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-61	พ.ค.-61	มิ.ย.-61	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	-	-	-	-	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	-	100%	-	-	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	1	-	-	
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
		เม.ย.-61	พ.ค.-61	มิ.ย.-61	ไตรมาส 2	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน 250 เควีเอ. แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ. ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	-	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		2	3	6	11	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		11	22	4	37	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-61	พ.ค.-61	มิ.ย.-61	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-	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. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards Of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-61	พ.ค.-61	มิ.ย.-61	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ - ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		73	62	68	68	
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)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-61	พ.ค.-61	มิ.ย.-61	ไตรมาส 2	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่ รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	-	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(OVERALL STANDARD)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-61	พ.ค.-61	มิ.ย.-61	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 2 ช.ม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกิน 2 ช.ม.(ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	70.49%	88.57%	92.24%		1.ระยะทางไกล 2.ทีมแก้ไขมี 1 ทีม 3.สภาพพื้นที่เป็นภูเขาสูงชัน ทุรกันดาร 4.บางวันมีฝนตกหนัก
		43	93	107	243	
		18	12	9	39	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่อง แรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน 1,- (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน -, - (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	-	-	-	-	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(OVERALL STANDARD)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-61	พ.ค.-61	มิ.ย.-61	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบคำร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องเรียน ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 90%	-	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ -,- (เรื่อง)		-	1	1	2	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ -,- (เรื่อง)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร. 0-7323-2035

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(OVERALL STANDARD)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-61	พ.ค.-61	มิ.ย.-61	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่เกินกว่า 25%	-	-	-	-	หมายเหตุ เขตชนบทและเขตเมือง อ่านหน่วยจริงทุกราย
2.3.1 ผู้ใช้ไฟในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25		-	-	-	-	
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน -,- (ราย)		-	-	-	-	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		13,106	13,124	13,152	39,382	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	100%	-	-	-	-	
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน -,- (ราย)		-	-	-	-	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		8,037	8,020	8,025	24,082	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อย กว่าร้อยละ 90 (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	-	-	-	-	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด -,- (ราย)		21,143	21,144	21,177	63,464	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟ-,-(ราย)		21,143	21,144	21,177	63,464	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.อ.เบตง โทร. 073-232035

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Techincal Standard)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-61	พ.ค.-61	มิ.ย.-61	ไตรมาส 2	
1.1 แรงดันไฟฟ้าอยู่ในพิกัด $\pm 5\%$	100%					
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 (สถานะ ... 2561)	ครั้ง/ราย/เดือน	0.33	1.18	-	1.51	
2.4 SAIDI (สถานะ ... 2561)	ครั้ง/ราย/เดือน	26.7	57.16	-	83.86	