

15.09  
6/10/62



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.เบตง

ถึง กฟต.๓

เลขที่ ต.๓กฟอ.บต.(บค.) ๑๕๖๖/๒๕๖๒

วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง นำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๖๒ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๒

เรียน อช.ต.๓

กฟอ.เบตง ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๖๒ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ตามรายละเอียดแบบฟอร์มแนบ จำนวน ๑๔ ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ผบธ.กบส.ฟาบ. ดำเนินการต่อไป

(นายโชคชัย ชาญกุล)

รจก.(ท) วิชาการแทน ผจก.กฟอ.เบตง

- 6 ธ.ค. 2562

แผนกบริการลูกค้า

โทร. ๑๕๗๓๕



## แบบฟอร์ม วป. ( ผก.) 45 - 02/16

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2562

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

## 1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. ( Technical Standard )

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)      พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

[illegible]

หมายเหตุ : แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ด้านแรงดันไฟฟ้า



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเบตง

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2562

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. ( Technical Standard )

1.2 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า ( จุดที่ซื้อ - ขาย )

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี ( ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย )

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับ<br>ที่ | สถานีไฟฟ้า ฯ | วงจร  | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่ ,หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง<br>ระยะห่างจากสถานีฯ ( กม. ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน ฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                      | ตำแหน่ง<br>TAP<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง (เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |                   |
|--------------|--------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
|              |              |       |                                                                                        |                                        | ที่สถานี ฯ<br>( เควี )             | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ (โวลต์) |                            |                                               | ได้มาตรฐาน<br>31.3 - 34.7 เควี    | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| 1            | ยุพราชันย์   | YRA04 | บ้านจัดสรรใหม่ของ PEA.53-005664 ระบบ 3 เฟส<br>ขนาด 50 KVA. ระยะห่างจากสถานี 8.8 กม.    | 3 ธ.ค. 62<br>18.00 น.                  | 33.40                              | 395.00                               | 3                          | 33.30                                         | ✓                                 |                   |
|              |              |       |                                                                                        |                                        |                                    |                                      |                            |                                               |                                   |                   |
|              |              |       |                                                                                        |                                        |                                    |                                      |                            |                                               |                                   |                   |



ล่าสุด

|

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. ( ผก.) 45 - 04/16

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเบตง

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2562

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. ( Technical Standard )

1.3 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า ( จุดที่ซื้อ - ขาย )

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ. ชั้น 1 , 2 , 3 | สถานที่วัดแรงดัน ฯ<br>( ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน ฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>( โวลต์ ) | ผลการวัดแรงดัน              |                   |
|----------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|
|          |                          |                                                                                          |                                        |                                                     | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| 1        | อ.เบตง                   | บ้านจัดสรรคิไผ่ทอง PEA.53-005664 ระบบ 3 เฟส ขนาด 50 KVA.<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 150 เมตร | 3 ธ.ค. 62<br>18.00 น.                  | 229.00                                              | ✓                           |                   |
|          |                          |                                                                                          |                                        |                                                     |                             |                   |
|          |                          |                                                                                          |                                        |                                                     |                             |                   |



ล่าสุด

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. ( ผภ.) 45 -05/16

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเบตง

### ประจำเดือน พฤศจิกายน 2562

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. ( Technical Standard )

1.4 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า ( จุดที่ซื้อ - ขาย )

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ. ชั้น 1 , 2 , 3 | สถานที่วัดแรงดัน ฯ<br>( ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน ฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>( โวลต์ ) | ผลการวัดแรงดัน              |                   |
|----------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|
|          |                          |                                                                                          |                                        |                                                     | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| 1        | อ.เบตง                   | บ้านจัดสรรไผ่ทอง PEA.53-005664 ระบบ 3 เฟส ขนาด 50 KVA.<br>ระยะห่างหม้อแปลง 150 เมตร      | 3 ธ.ค. 62<br>18.00 น.                  | 395.00                                              | ✓                           |                   |
|          |                          |                                                                                          |                                        |                                                     |                             |                   |
|          |                          |                                                                                          |                                        |                                                     |                             |                   |

ถ้าสุด

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเบตง โทร 073231066

| งาน/โครงการ                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                               |                 | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                              |                 |                |         |         |          |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า 90% | 100.00%        | 100.0%  | #VALUE! | 100.00%  |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครึ่ง)                                                                         |                 | 75             | 60      | xx      | 135      |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครึ่ง)                                                                            |                 | 0              | 0       | xx      | 0        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | #DIV/0!        | #DIV/0! | #VALUE! | #VALUE!  |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                             |                 | 0              | 0       | xx      | #VALUE!  |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                |                 | 0              | 0       | xx      | 0        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเบตง โทร 073231066

| งาน/โครงการงาน                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                |                 |                |         |         |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%    | #VALUE! | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 6,093          | 13,581  | xx      | 19,674   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 6,093          | 13,581  | xx      | 19,674   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 100%           | 100%    | #VALUE! | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 15,585         | 8,123   | xx      | 23,708   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 15,585         | 8,123   | xx      | 23,708   |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>       | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00%        | 100.00% | #VALUE! | 100.00%  |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 |                |         |         |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 21,678         | 21,704  | xx      | 43,382   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 21,678         | 21,704  | xx      | 43,382   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเบตง โทร 073231066

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|---------|---------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                  | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br/>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br/>ร้อยละ 100</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 100% | #DIV/0!        | #DIV/0! | #VALUE! | #VALUE!  |                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br/>(call center) ภายใน 10 นาที<br/>ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                             | ไม่น้อยกว่า 90%  |                |         |         |          | ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ)<br>527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61<br>เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม<br>มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน<br>ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง<br>รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ<br>ดำเนินงาน จาก กบท. |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเบตง โทร 073231066

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)</b><br><b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) |          |                |         |         |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 100%     | 100%           | 100%    | #VALUE! | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | 3              | 2       | xx      | 5        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | 0              | 0       | xx      | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 100%     | 50%            | #DIV/0! | #VALUE! | 50%      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | 2              | 0       | xx      | 2        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | 1              | 0       | xx      | 1        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเบตง โทร 073231066

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #VALUE! | #DIV/0!  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | 0              | 0       | xx      | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | 0              | 0       | xx      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเบตง โทร 073231066

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |         |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |      |         |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |      |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 100.00%        | 91%  | #VALUE! | 96.43%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 17             | 11   | xx      | 28       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 1    | xx      | 1        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100% | #VALUE! | 100.0%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 24             | 21   | xx      | 45       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | xx      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเบตง โทร 073231066

| งาน/โครงการ                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                   |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |         |         |          |                                                                                                                                                                                                                                 |
| - เขตเมือง                                                        | 100%     | 100%           | 100%    |         |          | ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561<br>ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตาม<br>มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน<br>ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง<br>มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง<br>และ นอกเขตเมือง |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0       |         |          |                                                                                                                                                                                                                                 |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              | 1       |         |          |                                                                                                                                                                                                                                 |
| - นอกเขตเมือง                                                     | 100%     | 100%           |         |         |          |                                                                                                                                                                                                                                 |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0       |         |          |                                                                                                                                                                                                                                 |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              | 0       |         |          |                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                   |          |                |         |         |          |                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                      | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #VALUE! | #VALUE!  |                                                                                                                                                                                                                                 |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                           |          | 0              | 0       | xx      | #VALUE!  |                                                                                                                                                                                                                                 |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0       | xx      | #VALUE!  |                                                                                                                                                                                                                                 |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเบตง โทร 073231066

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | #DIV/0!        | #VALUE! | #VALUE! | #VALUE!  |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |         |         |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | 100%    | #VALUE! | 100%     |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 100%           | 100%    | #VALUE! | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเบตง โทร 073231066

| งาน/โครงการงาน                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |                                                                                                                               |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #VALUE! | #VALUE!  |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              | 0       | xx      | #VALUE!  |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              | 0       | xx      | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #VALUE! | #VALUE!  |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0              | 0       | xx      | #VALUE!  | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | 0              | 0       | xx      | #VALUE!  |                                                                                                                               |
| 3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการใช้ไฟฟ้า)                     | 95%      | #DIV/0!        | #DIV/0! | #VALUE! | #VALUE!  |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 0              | 0       | xx      | #VALUE!  |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              | 0       | xx      | #VALUE!  |                                                                                                                               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเบตง โทร 073231066

| งาน/โครงการงาน                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |         |         |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%    | #VALUE! | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 14             | 12      | xx      | 14       |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0       | xx      | #VALUE!  |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100%    | #VALUE! | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 9              | 28      | xx      | 9        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0       | xx      | #VALUE!  |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #VALUE! | #VALUE!  |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0       | xx      | #VALUE!  |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0       | xx      | #VALUE!  |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                  | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #VALUE! | #DIV/0!  |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | 0              | 0       | xx      | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0       | xx      | 0        |              |