



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.เบตง

ถึง กฟต.3

เลขที่ ต.3กฟอ.บต(บค.)35175/2563

วันที่ 06 สิงหาคม 2563

เรื่อง นำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กรกฎาคม 2563

เรียน อช.ต.3

กฟอ.เบตง ขอ นำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กรกฎาคม 2563  
ตามรายละเอียดแบบฟอร์มแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ผบธ.กบล.ฝวบ. ดำเนินการต่อไป

(นายอิสมาแอล จะปะกียา)

ผจก.กฟฟ.3กฟอ.เบตง

แผนกบริการลูกค้า

โทร. 14735

Issued by: PEA Certification Authority

Digitally Signed by: นายอิสมาแอล จะปะกียา Date: 06/08/2563 12:30:46

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. ( ผก.) 45 -

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเบตง

ประจำเดือน กรกฎาคม 2563

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. ( Technical Standard )

1.3 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า ( จุดที่ซื้อ - ขาย )

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

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                   | บ้านบันนังลิแ่น PEA.22-670519 ระยะห่างจากหม้อแปลง                                        | 30 ก.ค. 63                             | 227.00                                              | /                           | -                 |
|          |                          | ประมาณ 403 เมตร                                                                          | 09.10 น.                               |                                                     |                             |                   |
|          |                          |                                                                                          |                                        |                                                     |                             |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเบตง

ประจำเดือน กรกฎาคม 2563

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) | การวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |                   |
|--------------|--------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------|-------------------|
|              |              |       |                                                                                        |                                        | ที่สถานี ฯ<br>( เควี )             | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ (โวลต์) |                            |                                               | ได้มาตรฐาน<br>31.3 - 34.7 เควี  | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| 1            | ยุพราชันย์   | YRA03 | บ้านบันนังลิเน PEA.28-005071                                                           | 30 ก.ค. 63                             | 33.40                              | 394.00                               | 3                          | 32.50                                         | /                               | -                 |
|              |              |       | ระยะห่างจากสถานี 8.64 กม.                                                              | 09.10 น.                               |                                    |                                      |                            |                                               |                                 |                   |
|              |              |       |                                                                                        |                                        |                                    |                                      |                            |                                               |                                 |                   |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. ( ผภ.) 45 -05/16

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเบตง

ประจำเดือน กรกฎาคม 2563

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                   | บ้านบันนังสแลน PEA.22-670519 ระยะห่างจากหม้อแปลง<br>ประมาณ 400 เมตร                      | 30 ก.ค. 63<br>09.10 น.                 | 398.00                                              | /                           | -                 |
|          |                          |                                                                                          |                                        |                                                     |                             |                   |
|          |                          |                                                                                          |                                        |                                                     |                             |                   |

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเบตง**  
**ประจำเดือน กรกฎาคม 2563**

แบบฟอร์ม วป. ( ผก.) 45 - 02/16

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. ( Technical Standard )

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า ( จุดที่ซื้อ - ขาย ) พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>( ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่ ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>( เควี ) | ผลการวัดแรงดัน                  |                   |
|----------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------|
|          |                                                              |                                      |                                                    | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| -        | -                                                            |                                      |                                                    |                                 |                   |
|          |                                                              |                                      |                                                    |                                 |                   |
|          |                                                              |                                      |                                                    |                                 |                   |
|          |                                                              |                                      |                                                    |                                 |                   |
|          |                                                              |                                      |                                                    |                                 |                   |
|          |                                                              |                                      |                                                    |                                 |                   |
|          |                                                              |                                      |                                                    |                                 |                   |
|          |                                                              |                                      |                                                    |                                 |                   |
|          |                                                              |                                      |                                                    |                                 |                   |
|          |                                                              |                                      |                                                    |                                 |                   |
|          |                                                              |                                      |                                                    |                                 |                   |

หมายเหตุ : แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร 073232035

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |              |
| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                      |                 |                |         |         |          |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100.00%        | xx      | xx      | 100.00%  |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                 |                 | 51             | xx      | xx      | 51       |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                    |                 | 0              | xx      | xx      | 0        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 0%             | #DIV/0! | #DIV/0! | 0%       |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 1              | 0       | 0       | 1        |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | 1              | 0       | 0       | 1        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร 073232035

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |         |         |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | #VALUE! | #VALUE! | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 13,750         | xx      | xx      | 13,750   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 13,750         | xx      | xx      | 13,750   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 100%           | xx      | #VALUE! |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 8,168          | xx      | xx      | 8,168    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 8,168          | xx      | xx      | 8,168    |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00%        | #VALUE! | #VALUE! | 100.00%  |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 |                |         |         |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 21,918         | xx      | xx      | 21,918   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 21,918         | xx      | xx      | 21,918   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร 073232035

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|---------|---------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                |                  | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 100% | 100%           | #VALUE! | #VALUE! | 100%     |                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                           | ไม่น้อยกว่า 90%  |                |         |         |          | <p>ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61</p> <p>เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน</p> <p>ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง</p> <p>รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.</p> |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร 073232035

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                        |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |              |
| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)                                                |          |                |         |         |          |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                        |          |                |         |         |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |         |         |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                    | 100%     | 100%           | #VALUE! | #VALUE! | 100%     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                       |          | 2              | xx      | xx      | 2        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน                                                                                                                |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                   | 100%     | #DIV/0!        | #VALUE! | #VALUE! | #DIV/0!  |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                             |          | 0              | xx      | xx      | 0        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                    |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร 073232035

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร 073232035

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |                    |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับถั่ว) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><b>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</b><br><b>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน</b><br><b>30 แอมป์ 3 เฟส</b><br><b>- เขตเมือง</b><br><b>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน 2 วันทำการ (ราย)</b><br><b>- นอกเขตเมือง</b><br><b>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน 5 วันทำการ (ราย)</b> |          |                |         |         |          |                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 100%     | 50.00%         | #VALUE! | #VALUE! | 50.00%   | สายเมนไม่เรียบร้อย |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          | 6              | xx      | xx      | 6        |                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          | 3              | 0       | 0       | 3        |                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | #VALUE! | #VALUE! | 100.0%   |                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          | 34             | xx      | xx      | 34       |                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                    |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร 073232035

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร 073232035

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |              |
| 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!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |         |         |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | #VALUE! | #VALUE! | #VALUE!  |              |
|                                                                                                                               |          | 33             | xx      | xx      | #VALUE!  |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 100%           | #VALUE! | #VALUE! | #VALUE!  |              |
|                                                                                                                               |          | 17             | xx      | xx      | #VALUE!  |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร 073232035

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |                                                                                                                               |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | #DIV/0! | #DIV/0! | 100%     |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 1              | 0       | 0       | 1        |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                     |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าขอใช้ไฟฟ้า                             | 95%      | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร 073232035

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |         |         |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | #DIV/0!        | #VALUE! | #VALUE! | #VALUE!  |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | xx      | xx      | #VALUE!  |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | #DIV/0!        | #VALUE! | #VALUE! | #VALUE!  |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | xx      | xx      | #VALUE!  |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบตง โทร 073232035

| งาน/โครงการงาน                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |