

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่สอด จ.ตาก โทร 055-533624

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขสาขาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
						ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ แม่สอด 1	1	แยกขนาบรา PEA.58-010361 160 kVA ระยะทาง 3 กม.	15/2/62 เวลา 16.30 น.	241.33		/
2	กฟอ แม่สอด 1	2	บ้านแม่กิตหลวง ม.1 PEA.37-010910 160 kVA ระยะทาง 6 กม.	15/2/62 เวลา 16.30 น.	230.94	/	
3	กฟอ แม่สอด 1	3	ปศท. ห้วยแม่ป้าน PEA.24-014970 ระยะทาง 16 กม.	15/3/62 เวลา 13.00 น.	249		/
4	กฟอ แม่สอด 1	4	ที่ว่าการอำเภอแม่สอด PEA.41-007544 160kVA ระยะทาง 4 กม.	17/3/62 เวลา 17.30 น.	234.66	/	
5	กฟอ แม่สอด 1	5	บ้านห้วยม่วง PEA.40-003989 250 kVA ระยะทาง 9 กม.	16/3/62 เวลา 15.00 น.	242.67		/
6	กฟอ แม่สอด 1	6	โรงสีเหล็กห้วยวังเจียง น.แม่ดาว PEA.42-004917 160kVA ระยะทาง 10 กม.	18/3/62 เวลา 08.00 น.	233.33	/	
7	กฟอ แม่สอด 1	7	ป้อม LPG บ้านแม่กุ PEA.52-113248 ระยะทาง 8 กม.	15/3/62 เวลา 12.00 น.	232.33	/	
8	กฟอ แม่สอด 1	8	ชมวิวกาตัน PEA.23-006413 ระยะทาง 18 กม.	15/3/62 เวลา 13.30 น.	232	/	
9	กฟอ แม่สอด 1	9	บ้านริมเมย PEA.38-023212 160kVA ระยะทาง 9 กม.	16/3/62 เวลา 15.15 น.	242.67		/
10	กฟอ แม่สอด 1	10	หน้าร้านฮัลโหลเฟอร์นิเจอร์ PEA.59-022598 160 kVA ระยะทาง 3 กม.	16/3/62 เวลา 11.40 น.	243.83		/
11	กฟอ แม่สอด 1	11	หลังมกาโอม PEA.37-009967 160 kVA ระยะทาง 6 กม.	16/3/62 เวลา 15.40 น.	236.9	/	
12	กฟอ แม่สอด 1	12	7-11 ตลาดพาเจริญ PEA.44-005129 100 kVA ระยะทาง 5 กม.	18/3/62 เวลา 07.40 น.	236	/	
13	กฟอ แม่สอด 2	1	บ้านแม่กิตตยาสว่าง PEA.41-002153 160 kVA ระยะทาง 6 กม.	15/2/62 เวลา 16.30 น.	219	/	
14	กฟอ แม่สอด 2	2	บ้านแม่ปะกลาง PEA.45-000527 250 kVA ระยะทาง 6 กม.	15/2/62 เวลา 17.15 น.	219	/	
15	กฟอ แม่สอด 2	4	หลังบ้านกาสะลอง PEA.56-122084 100kVA ระยะทาง 6 กม.	15/2/62 เวลา 17.30 น.	238.83	/	
16	กฟอ แม่สอด 2	5	หน้าสุสานหลวง PEA.58-010347 160 kVA ระยะทาง 3 กม.	15/2/62 เวลา 17.45 น.	239.6	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่สอด จ.ตาก โทร 055-533624

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขสถานีหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
						ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.แม่สอด 1	1	แยกชนพารา PEA.58-010361 160 kVA ระยะทาง 3 กม.	15/2/62 เวลา 16.30 น.	418.00	/	
2	กฟอ.แม่สอด 1	2	บ้านแม่กืตหลวง ม.1 PEA.37-010910 160 kVA ระยะทาง 6 กม.	15/2/62 เวลา 16.30 น.	400.33	/	
3	กฟอ.แม่สอด 1	3	ปตท. ห้วยน้ำเย็น PEA.24-014970 ระยะทาง 16 กม.	15/3/62 เวลา 13.00 น.	394.00	/	
4	กฟอ.แม่สอด 1	4	ที่ว่าการอำเภอแม่สอด PEA.41-007544 160kVA ระยะทาง 4 กม.	17/3/62 เวลา 17.30 น.	405.33	/	
5	กฟอ.แม่สอด 1	5	บ้านห้วยม่วง PEA.40-003989 250 kVA ระยะทาง 9 กม.	16/3/62 เวลา 15.00 น.	420.33		/
6	กฟอ.แม่สอด 1	6	โรงสีไฟฟ้าห้วยไร่ P.แม่ดาว PEA.42-004917 160kVA ระยะทาง 10 กม.	18/3/62 เวลา 08.00 น.	412.33	/	
7	กฟอ.แม่สอด 1	7	ปั๊ม LPG บ้านแม่กุ PEA.52-113248 ระยะทาง 8 กม.	15/3/62 เวลา 12.00 น.	404.00	/	
8	กฟอ.แม่สอด 1	8	ชมวิวกาเด้น PEA.23-006413 ระยะทาง 18 กม.	15/3/62 เวลา 13.30 น.	404.66	/	
9	กฟอ.แม่สอด 1	9	บ้านริมเมย PEA.38-023212 160kVA ระยะทาง 9 กม.	16/3/62 เวลา 15.15 น.	420.33		/
10	กฟอ.แม่สอด 1	10	หน้าร้านฮิลล์เฟอร์นิเจอร์ PEA.59-022598 160 kVA ระยะทาง 3 กม.	16/3/62 เวลา 11.40 น.	422.33		/
11	กฟอ.แม่สอด 1	11	หลังมกาโอบ PEA.37-009967 160 kVA ระยะทาง 6 กม.	16/3/62 เวลา 15.40 น.	410.33	/	
12	กฟอ.แม่สอด 1	12	7-11 ตลาดพาเจริญ PEA.44-005129 100 kVA ระยะทาง 5 กม.	18/3/62 เวลา 07.40 น.	411.33	/	
13	กฟอ.แม่สอด 2	1	บ้านแม่กืตดอนสว่าง PEA.41-002153 160 kVA ระยะทาง 6 กม.	15/2/62 เวลา 16.30 น.	421.67		/
14	กฟอ.แม่สอด 2	2	บ้านแม่ปะกลาง PEA.45-000527 250 kVA ระยะทาง 6 กม.	15/2/62 เวลา 17.15 น.	408.33	/	
15	กฟอ.แม่สอด 2	4	หลังบ้านกาสะลอง PEA.56-122084 100kVA ระยะทาง 6 กม.	15/2/62 เวลา 17.30 น.	413.67	/	
16	กฟอ.แม่สอด 2	5	หน้าสุสานหลวง PEA.58-010347 160 kVA ระยะทาง 3 กม.	15/2/62 เวลา 17.45 น.	415.00	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่สอด จ.ตาก โทร 055-533624

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		0	0		0	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		0	0		0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นรายลักษณะอักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	0		0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่สอด จ.ตาก โทร 055-533624

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		85102	83605		168707	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		52738	51173		103911	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		32395	32432		64827	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		32395	32432		64827	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		85102	83605		168707	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		85102	83605		168707	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่สอด จ.ตาก โทร 055-533624

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	100%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	2		2	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่สอด จ.ตาก โทร 055-533624

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		1	3		4	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0		0	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		1	3		4	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0		0	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		55	68		123	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		139	80		219	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่สอด จ.ตาก โทร 055-533624

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		9	1		10	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		3	3		6	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่สอด จ.ตาก โทร 055-533624

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	0		1	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	95%	100%	100%	100%	100%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0		0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0		0	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0		0	