

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่สอด จ.ตาก โทร 055-533624

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.แม่สอด 1	บ้านห้วยม่วง PEA.40-003989 250kVA ระยะทาง 9 กม.	16/8/63 เวลา 15.00 น.	239.69	/	
2	กฟอ.แม่สอด 1	หลังเมกาโฮม PEA.37-009967 160kVA ระยะทาง 6 กม.	16/8/63 เวลา 16.00 น.	236.36	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่สอด จ.ตาก โทร 055-533624

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.แม่สอด 1	บ้านห้วยม่วง PEA.40-003989 250kVA ระยะทาง 9 กม.	16/8/63 เวลา 15.00 น.	400.33	/	
2	กฟอ.แม่สอด 1	หลังเมกาโฮม PEA.37-009967 160kVA ระยะทาง 6 กม.	16/8/63 เวลา 16.00 น.	402.34	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่สอด จ.ตาก โทร 055-533624

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.6 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22,000 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 20.9 - 23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.แม่สอด 1	บ้านห้วยม่วง PEA.40-003989 250kVA ระยะทาง 9 กม.	16/8/63 เวลา 15.00 น.	23.07	/	
2	กฟอ.แม่สอด 1	หลังเมกาโฮม PEA.37-009967 160kVA ระยะทาง 6 กม.	16/8/63 เวลา 16.00 น.	23.23	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.แม่สอด โทร 055-534576 , 055-533624 , 14435

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน 2563				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%		100%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	95%	95%		95%	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%	...100...%		...100...%	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	...100...%	...100...%		...100...%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.แม่สอด โทร 055-534576 , 055-533624 , 14435

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน 2563				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100...%		...100...%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		80,338.00	87,985.00		168,323.00	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		80,348.00	88,039.00		168,387.00	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	...100...%	...100...%		...100...%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0		0	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0		0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	...100...%	...100...%		...100...%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		0	0		0	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0	0		0	

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน 2563				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	...100...%	...100...%		..100...%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		2	2		4	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน		0	0		0	
การปฏิบัติงาน						
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		2	2		4	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0		0	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%		100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ราย)		0	0		0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย)		0	0		0	

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน 2563				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
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...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		76	82		158	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		8	10		18	
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%	...100...%		100...%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		273	144		417	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		15	1		16	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1	0		1	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2	0		2	
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%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0		0	

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน 2563				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		101	82		183	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%		100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%		100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0		0	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0		0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟ	95%	95%	95%		95%	
การขอใช้ไฟฟ้า)						
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0		0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0		0	

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน 2563				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
- นอกเขตเมือง	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%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	85%	85%		85%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0		0	