

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<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟอ.แม่สอด 1 | 7-11 ตลาดพาเจริญ PEA.44-005129 100kVA ระยะทาง 5 กม.                                   | 18/03/65 เวลา 17.30 น.                | 230                                               | /                           |               |
| 2        | กฟอ.แม่สอด 2 | บ้านแม่กีดตอนสว่าง PEA.41-002153 160kVA ระยะทาง 6 กม.                                 | 20/03/65 เวลา 16.15 น.                | 220                                               | /                           |               |

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<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟอ.แม่สอด 1 | 7-11 ตลาดพาเจริญ PEA.44-005129 100kVA ระยะทาง 5 กม.                                   | 18/03/65 เวลา 17.30 น.                | 413.33                                            | /                           |               |
| 2        | กฟอ.แม่สอด 2 | บ้านแม่กีดดอนสว่าง PEA.41-002153 160kVA ระยะทาง 6 กม.                                 | 20/03/65 เวลา 16.15 น.                | 416.77                                            | /                           |               |

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<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน                 |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>20.9 - 23.1 เควี | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟอ.แม่สอด 1 | 7-11 ตลาดพาเจริญ PEA.44-005129 100kVA ระยะทาง 5 กม.                                   | 18/03/65 เวลา 17.30 น.                | 22.85                                             | /                              |               |
| 2        | กฟอ.แม่สอด 2 | บ้านแม่กีดดอนสว่าง PEA.41-002153 160kVA ระยะทาง 6 กม.                                 | 20/03/65 เวลา 16.15 น.                | 22.77                                             | /                              |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน 2565 |            |            |           | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------|------------|------------|-----------|--------------|
|                                                                                                                                                       |          | ม.ค.                | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1  |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                       |          |                     |            |            |           |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                     |            |            |           |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                          | 100%     | ...100...%          | ...100...% | ...100...% | ..100...% |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้า                                                                                                                               |          | 4                   | 3          | 3          | 10        |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                               |          |                     |            |            |           |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน                                                                                                                |          | 0                   | 0          | 0          | 0         |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                         |          |                     |            |            |           |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                            |          | 4                   | 3          | 3          | 10        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                   |          | 0                   | 0          | 0          | 0         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน 2565 |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                |          | ม.ค.                | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 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        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน 2565 |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ม.ค.                | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 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)                                                                                                                          |          | 79                  | 107  | 90    | 276      |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 1                   | 0    | 0     | 1        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100%                | 100% | 100%  |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 223                 | 221  | 257   | 701      |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0                   | 3    | 0     | 3        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน 2565 |      |       |          | 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                   | 1    | 0     | 1        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0                   | 0    | 1     | 1        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%                | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 2                   | 1    | 2     | 5        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0                   | 1    | 0     | 1        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                     |      |       |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | 100%                | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 2                   | 2    | 4     | 8        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0                   | 0    | 0     | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน 2565 |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.                | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%                | 100% | 100%  | 100%     |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                         |          |                     |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)       | 100%     | 100%                | 100% | 100%  | 100%     |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 100%                | 100% | 100%  | 100%     |              |
|                                                                                                                               |          | 157                 | 154  | 149   | 460      |              |
|                                                                                                                               |          | 0                   | 0    | 0     | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน 2565 |      |       |          | 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                   | 2    | 0     | 3        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0                   | 0    | 0     | 0        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%                | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                     |          | 0                   | 0    | 0     | 0        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0                   | 0    | 0     | 0        |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟการขอใช้ไฟฟ้า)                               | 95%      | 95%                 | 95%  | 95%   | 95%      |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 0                   | 0    | 0     | 0        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0                   | 0    | 0     | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน 2565 |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค.                | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                     |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                     |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%                | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 31                  | 1    | 15    | 47       |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0                   | 0    | 0     | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%                | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 22                  | 9    | 13    | 44       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0                   | 0    | 0     | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100%                | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 1                   | 1    | 1     | 3        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0                   | 0    | 0     | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน 2565 |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|---------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                |          | ม.ค.                | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85%      | 85%                 | 85%  | 85%   | 85%      |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                     |      |       |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |          | 0                   | 0    | 0     | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |          | 0                   | 0    | 0     | 0        |              |