

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน
เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563**

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
 - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
 - 1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับ	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัทสยามริโซ ผลิตภัณฑ์ไม้ จำกัด	30 มิ.ย. 63 20.00 น.	118	/	

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน
เดือนมิถุนายน 2563**

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	งาน	วันที่	สถานที่วัดแรงดัน สถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานี (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ตำแหน่ง ที่สถานีที่ต้นหม้อแปลง		ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	วัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	ได้มาตรฐาน หรือไม่
					แรงดัน (เควี)	แรงดัน (โวลต์)			
1	พุนพิน 2	1	บ้านบางอน ม.4 ต.บางอน อ.พุนพิน PEA-48-008472 50 kVA. ระยะ 18.30 น.	23 มิ.ย. 63	33	400	3	33	/
2	ชัยวหลา	3	อบต.ต้นยวน ม.2 ต.ต้นยวน อ.พุนพิน PEA-59-028241 100 kVA ระยะ 19.00 น.	25 มิ.ย. 63	33	396	3	33	/
3	ชัยวหลา	2	กม.39 ม.10 ต.ถ้าสิงขร อ.คีรีรัฐนิคม PEA-47-000142 50 kVA ระยะ 19.00 น.	29 มิ.ย. 63	33	394	3	33	/
4	ไชยา	4	บ้านเรือนไทยป่าเว ม.2 ต.ป่าเว อ.พุนพิน PEA-51-007678 100 kVA. ระยะ 19.00น.	27 มิ.ย. 63	34	389	3	32.09	/
5	ไชยา	6	สามแยกชีควาย ม.4 ต.ท่าชนะ PEA-28-015572 160 kVA. ระยะ 19.10น.	1 มิ.ย. 63	33	388	3	32.33	/

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน
เดือนเมษายน 2563**

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1, (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลงวัดแรงดัน)	สถานที่วัดแรงดันฯ	วัน เดือน ปีที่เฉลี่ยแรงดัน		ผลการวัดแรงดัน	
			เวลา	วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ได้มาตรฐาน 42-418 โวลท์	ได้มาตรฐาน
1	พุนพิน	วัดเงิน บ้านบางอน ม.2 ต.บางอน อ.พุนพิน PEA-4	23 มิ.ย. 63	380	/	
2	บ้านตาขุน	ห่างจากหม้อแปลง 750 เมตร	19.00 น.	390	/	
3	คีรีรัฐนิคม	ที่ว่าการอำเภอบ้านตาขุน ม.4 ต.เขาวง อ.พนม PEA	19.30 น.	387	/	
4	ไชยา	ห่างจากหม้อแปลง 240 เมตร	19.30 น.	399	/	
5	ท่าชนะ	หลังสถานีรถไฟ ม.1 ต.ท่าขนอน อ.คีรีรัฐนิคม PEA-3	1-มิ.ย.-63	389	/	
		ห่างจากหม้อแปลง 450 เมตร	19.30 น.			
		ตลาดไชยา ม.1 ต.ตลาดไชยา อ.ไชยา PEA-56-000	19.30 น.			
		ห่างจากหม้อแปลง 700 เมตร	19.30 น.			
		สนง..เทศบาล ม.3 ต.สมอทอง อ.ท่าชนะ PEA-28-0	19.30 น.			
		ห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร				

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน
เดือนมิถุนายน 2563**

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลงที่วัดแรงดันฯ)	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	พุนพิน	บ้านห้วยรากไม้ ม.1 ต.ตะปาน อ.พุนพิน PEA-55-001	19 มิ.ย. 63	218	/	
		ห่างจากหม้อแปลง 700 เมตร	19.30			
2	บ้านตาขุน	บ้านปากตรัง ม.1 ต.ต้นยวน อ.พนม PEA-47-006	30-พ.ค.-63	200	/	
		ห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร	19.30			
3	คีรีรัฐนิคม	บ้านเบี่ยงแบบ ม.3 ต.บ้านเบี่ยงแบบ อ.คีรีรัฐนิคม PE	#####	220	/	
		ห่างจากหม้อแปลง 560 เมตร	18.00 น.			
4	ไชยา	วัดนอก ม.1 ต.ทุ่ง อ.ไชยา PEA-44-003380	#####	220	/	
		30 kVA	19.40			
		ห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร				
5	ท่าชนะ	ม.4 ต.ท่าชนะ อ.ท่าชนะ PEA-28-015572 160 kV	1-มิ.ย.-63	235	/	
		ห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	19.40			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนมพิณ

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจาก ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
		552	757	700	2,009	
		-	-	-	-	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเร็ว (ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
		0	0	0	0	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก ครัวเรือน - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก ครัวเรือน - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบท ที่อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าได้ครบถ้วน เดือน ทุกครัวเรือน - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก ครัวเรือน - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมือง ที่อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าได้ครบถ้วน	ไม่น้อยกว่า 98% 100%	100% ##### ##### 100% ##### #####	100% ##### ##### 100% ##### #####	100% ##### ##### 100% ##### #####	100% ##### ##### 100% ##### #####	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าใน 1 วัน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด	ไม่น้อยกว่า 95%	100% ##### #####	100% ##### #####	100% ##### #####	100% ##### #####	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100%	100%	100%	100%	
		15	10	6	31	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
		0	0	0	0	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อ แผน (Planned Outage) สำหรับ หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		8	9	8	25	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อย กว่า 3 วัน (ราย)		-	-	-	-	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		8	9	8	25	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guarantee

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับ เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย		9	5	14	28	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guarantee

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ภายใน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		37	47	35	119	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		401	372	405	1178	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guarantee

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ ภายใน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		10	8	4	22	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)						
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250	100%	100%	100%	100%	100%	
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ						
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	2	2	4	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guarantee

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		4	0	14	18	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)						
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		30	19	19	68	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำ		8	6	2	16	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำ						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guarantee)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและ การตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		5	2	0	7	
		0	0	0	0	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	95%	95%	95%	100%	
		152	82	73	307	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guarantee

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ (นับถัดจากรวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		46	15	11	72	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		19	7	12	38	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guarantee

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดย ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่ ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	85%	85%	85%	85%	
		0	0	0	0	

ed Standards of Performance)

ed Standards of Performance)

ed Standards of Performance)

ed Standards of Performance)

ed Standards of Performance)

ed Standards of Performance)

ed Standards of Performance)

ed Standards of Performance)