

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัทสยามริโซ่ ผลิตภัณฑ์ไม้ จำกัด	31 สค.64 20.00 น.	118	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	พุนพิน 2	10	หม้อแปลง PEA-40-000157 ขนาด 160 KVA ตลาด กม.18 ม.3 ต.ท่าโรงช้าง อ.พพ. จ.สุ. ห่างจากสถานีฯ พพ.2 ประมาณ 5 กม. ฟีดเดอร์ PPB10	19 สค.64 18.30 น.	33	400	3	33	/	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.พุนพิน	หม้อแปลง PEA-60-003199 ขนาด 30 KVA บ.ท่าล่อน เทศบาลเมืองท่าข้าม อ.พุนพิน จ.สุฎ. ห่างจากหม้อแปลงประมาณ 750 เมตร ฟีดเดอร์ PPA08	20 กค. 64 19.30 น	218	/	

- 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
 - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
 - 1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.พุนพิน	หม้อแปลง PEA-60-0245824 ขนาด 100 KVA หน้า ร.ร.วัดทุ่งเขียด ม.5 ต.ท่าโรงช้าง อ.พุนพิน จ.สุฎ. ห่างจากหม้อแปลงประมาณ 700 เมตร ฟีดเดอร์ PPB03	19 สค. 64 19.00 น.	385	/	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนมพิณ

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%		om.pea.co.th P2 งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง กฟผ.
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%		Voc System (ผลส)
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	%	%	%	%		กชช.
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	100%	%	%	%	%		Voc System (ผลส)
	ไม่น้อยกว่า 90%	-	-	-	-	ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขตไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบป.	

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า							
3.1.1 การแจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนต่อประสานปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ให้บริการที่มีข้อบกพร่องและระยะเวลาการแก้ไข 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%		100%		กฟฟ.
การแจ้งดับไฟ		6	8		14		
- แจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนต่อ ประสาน 3 วัน (รวม)							
- แจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนต่อประสานเกินกว่า 3 วัน (รวม)	100%	100%	100%		100%		
การปฏิบัติงาน		6	8		14		
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ได้ (รวม)							
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ได้ (รวม)							
3.1.2 การแก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าส่วนต่อประสานผู้ให้บริการในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่มีข้อบกพร่องและระยะเวลาการแก้ไข 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%		100%		กฟฟ.
- แก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าส่วนต่อประสาน ภายใน 24 ชม. (รวม)		2	3		5		
- แก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าส่วนต่อประสาน ภายใน 24 ชม. (รวม)							
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ซื้อไฟฟ้าภายในเขตไฟฟ้า (กรณีการจ่ายไฟฟ้าที่ผู้ซื้อไฟฟ้าจะรับและปฏิบัติตามเงื่อนไขของระบบ) กรณีมีระบบจำหน่ายหรือระบบอื่น							om.pea.co.th P3 กระบวนการจ่ายไฟฟ้า ณ.ร.
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)							
3.2.1.1 ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ขอติดตั้งระบบภายในบ้าน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	%	%	%	%		
- เขตเมือง							
ภายใน 2 วันทำการ (รวม)							
ภายใน 2 วันทำการ (รวม)							
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%		
ภายใน 5 วันทำการ (รวม)							
ภายใน 5 วันทำการ (รวม)							
3.2.1.2 ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ขอติดตั้งระบบภายในบ้าน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	-	-	-	-	ไม่ตรงตามแผนการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มีระบบภายในบ้าน 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง	
- เขตเมือง							
ภายใน 2 วันทำการ (รวม)							
ภายใน 2 วันทำการ (รวม)							
- นอกเขตเมือง	100%		-	-	-	ไม่ตรงตามแผนการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มีระบบภายในบ้าน 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง	
ภายใน 5 วันทำการ (รวม)							
ภายใน 5 วันทำการ (รวม)							
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 kv)							http://transparency.pea.co.th/itn ณ.ร.
3.2.2.1 ระยะเวลาการจ่ายไฟฟ้าภายใน 250 แอมป์	100%	%	%	%	%		
ภายใน 35 วันทำการ (รวม)							
ภายใน 35 วันทำการ (รวม)	100%	%	%	%	%		
3.2.2.2 ระยะเวลาการจ่ายไฟฟ้าภายใน 250 แอมป์							
ภายใน 55 วันทำการ (รวม)							
ภายใน 55 วันทำการ (รวม)							
3.3 ระยะเวลาการขอซื้อไฟฟ้าจากผู้ซื้อไฟฟ้าหรือขอซื้อไฟฟ้า							om.pea.co.th P9 การโอนเงินจากผู้ซื้อไฟฟ้า ณ.ร.
3.3.1 การโอนเงินจากผู้ซื้อไฟฟ้าหรือขอซื้อไฟฟ้า	100%	%	%	%	%		
ภายใน 30 วันทำการ (รวม)							
ภายใน 30 วันทำการ (รวม)							
3.3.2 การจ่ายคืนเงินประกันผู้ซื้อไฟฟ้า	100%	%	%	%	%		P10 การจ่ายคืนเงินประกันผู้ซื้อไฟฟ้า ณ.ร.
ภายใน 20 วันทำการ (รวม)							
ภายใน 20 วันทำการ (รวม)							
3.3.3 การตรวจสอบข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	100%	%	%	%	%		voc system (มอส)
ภายใน 5 วันทำการ (รวม)							
ภายใน 5 วันทำการ (รวม)							
3.3.4 การตรวจสอบข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	100%	%	%	%	%		
ภายใน 5 วันทำการ (รวม)							
ภายใน 5 วันทำการ (รวม)							
3.3.5 การจ่ายคืนเงินประกันผู้ซื้อไฟฟ้า (ค่าบริการขยายเขต)	95%					ไม่ตรงตามแผนการดำเนินงาน การขอ ไฟฟ้าจากผู้ซื้อไฟฟ้า (ไม่ตรงตามแผนการดำเนินงาน) จึงจำเป็นต้องจ่ายคืนเงินประกันผู้ซื้อไฟฟ้า	กบญ.
ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ							
ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ							
3.4 ระยะเวลาการจ่ายไฟฟ้าคืนเงินประกันผู้ซื้อไฟฟ้า (กรณีการจ่ายไฟฟ้าที่ผู้ซื้อไฟฟ้าจะรับและปฏิบัติตามเงื่อนไขของระบบ)							DMSX กฟภ.,กบญ.
3.4.1 ผู้ซื้อไฟฟ้ารายเล็ก	100%	%	%	%	%		
- เขตเมือง							
ภายใน 1 วันทำการ (รวม)							
ภายใน 1 วันทำการ (รวม)							
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%		
ภายใน 3 วันทำการ (รวม)							
ภายใน 3 วันทำการ (รวม)							
3.4.2 ผู้ซื้อไฟฟ้ารายใหญ่	100%	%	%	%	%		
ภายใน 2 วันทำการ (รวม)							
ภายใน 2 วันทำการ (รวม)							
3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการขยายเขตโดยเจ้าหน้าที่	85%	%	%	%	%		กบญ.
ดำเนินการภายใน 10 วันทำการ (รวม)							
ดำเนินการภายใน 10 วันทำการ (รวม)							