

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	บริษัท สยามริโซ ผลิตภัณฑ์ไม้ จำกัด	31 ม.ค. 65 20.00 น.	118	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (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	กฟอ.พุนพิน	1	หม้อแปลง PEA-60-032509 ขนาด 160 KVA ม.3 บ.ยางงาม ต.หนองไทร อ.พพ. จ.สุ. ห่างจากสถานีฯ พพ.1 ประมาณ 18 กม. ฟีดเดอร์ PPA01	22 ม.ค. 65 18.30 น.	33	400	3	33	/	

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-59-015254 ขนาด 30 KVA ม.3 บ.หนองยาง ต.หนองไทร อ.พุนพิน จ.สุฎ. ห่างจากหม้อแปลงประมาณ 700 เมตร ฟีดเดอร์ PPA01	22 ม.ค. 65 19.30 น	226	/	

- 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-59-023584 ขนาด 160 KVA ม.6 ต.บางนอน อ.พุนพิน จ.สุฎ. ห่างจากหม้อแปลงประมาณ 750 เมตร ฟีดเดอร์ PPA01	22 ม.ค. 65 19.00 น.	380	/	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนุนพิน

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
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 - อ่านค่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (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
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่มีข้อบกพร่องและขอทราบความถี่ไม่เกิน 300 MVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งส่งไฟฟ้า - แจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนหน้า ไม่เกินกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนหน้า ไม่เกินกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%			100%		กฟภ.
3.1.2 การแก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่มีข้อบกพร่องและขอทราบความถี่ไม่เกิน 300 MVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%		กฟภ.
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ซื้อไฟฟ้าภายในเขตไฟฟ้า (กรณีการจ่ายไฟฟ้าฉุกเฉินและปฏิบัติการเพื่อแก้ไขปัญหา) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมมูล 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ขอติดตั้งระบบภายในบ้าน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) ภายใน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	%					om.pea.co.th P3 กระบวนการขอซื้อไฟฟ้า ณร.
3.2.1.2 ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ขอติดตั้งระบบภายในบ้าน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) ภายใน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	%					om.pea.co.th P3 กระบวนการขอซื้อไฟฟ้า ณร.
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 kv) 3.2.2.1 ข้อบกพร่องระบบภายในบ้าน 250 แอมป์ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) ภายใน 35 วันทำการ (ราย) 3.2.2.2 ข้อบกพร่องระบบภายในบ้าน 250 แอมป์ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) ภายใน 55 วันทำการ (ราย)	100%	%					http://transparency.pea.co.th/itn ณร.
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ซื้อไฟฟ้าขอซื้อหรือร้องเรียน 3.3.1 การโอนหรือผู้ซื้อไฟฟ้าและขอซื้อการเปลี่ยนหลักประกันการไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย) ภายใน 30 วันทำการ (ราย) 3.3.2 การจ่ายคืนเงินประกันการไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) ภายใน 20 วันทำการ (ราย)	100%	%					om.pea.co.th P9 การโอนหรือผู้ซื้อไฟฟ้า ณร. P10 การจ่ายคืนเงินประกันการไฟฟ้า ณร.
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแส - พบผู้ซื้อไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ซื้อไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบริการด้านบริการลูกค้าและผู้ซื้อไฟฟ้าและผู้ซื้อไฟฟ้า - ตรวจสอบข้อร้องเรียนจากผู้ซื้อไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบข้อร้องเรียนจากผู้ซื้อไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ค่าบริการได้ไม่เกินกว่าร้อยละ 95 - ค่าบริการภายใน 25 วันทำการ - ค่าบริการภายใน 25 วันทำการ	100%	%					voe system (mss) กบญ.
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนบริการ กรณีถูกส่งจ่ายไฟฟ้า (กรณีการจ่ายไฟฟ้าฉุกเฉินและปฏิบัติการตามแผนฉุกเฉิน) 3.4.1 ผู้ซื้อไฟฟ้ารายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) ภายใน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) ภายใน 3 วันทำการ (ราย) 3.4.2 ผู้ซื้อไฟฟ้ารายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%	%					DMSX กฟภ.,กบญ.
3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการโดยเฉลี่ยต่อวัน ภายใน 10 วันทำการ (ราย) ภายใน 10 วันทำการ (ราย)	85%	%					กบญ.