

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	29 พ.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	พุนพิน 1	5	เทศบาลเมืองท่าข้าม อ.พุนพิน 100 kVA. PEA-59-023304 ระยะห่าง 8 km.	27 พ.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	เทศบาลเมืองท่าข้าม อ.พุนพิน 20 KVA PEA-32-004329 ห่างจากหม้อแปลงประมาณ 850 เมตร	27 พ.ค.65 20.10 น.	210	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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	เทศบาลท่าข้าม อ.พุนพิน 250 KVA PEA-33-000238 ห่างจากหม้อแปลงประมาณ 850 เมตร	27 พ.ค.62 19.30 น.	370	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	96%	96%		96%		om.pea.co.th P2 งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง กฟผ.
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		281	402		683		
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		9	15		24		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%		100%		Voc System (ผลล)
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		%	%		%		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		%	%		%		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	%			%		
ทุกสาย		%			%		
- อ่านค่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		%			%		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		%			%		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกสาย	100%	%			%		
- อ่านค่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		%			%		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		%			%		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	%			%		
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95		%			%		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		%			%		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		%			%		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ	100%	100%	100%		100%		
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100							
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		1	4		5		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0		0		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					ไม่มีหรือ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ค่อยรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.	Voc System (ผลล)
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90							
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		-			-		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		-			-		

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนต่อประสานปริมาณ ความ แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่มีข้อบกพร่อง หรือแผนลดแรงดันร่วมกับแผน 300 kVA ขึ้นไป ภายใน กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนต่อ ประสานกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนต่อประสานกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งได้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งได้ (ราย)	100%	100%	100%		100%		กฟภ.
3.1.2 การแจ้งปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่มีข้อบกพร่อง หรือแผนลดแรงดันร่วมกับแผน 300 kVA ขึ้นไป ภายใน กรณีฉุกเฉิน - แจ้งปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แจ้งปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)	100%	100%	100%		100%		กฟภ.
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ซื้อไฟฟ้าภายในองค์กรใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ซื้อไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติงานเต็มวันโดยรอบวัน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพลังงานอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแสงสว่าง (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ซื้อติดตั้งระบบภายในบ้าน 30 แอมป์ 3 เฟส - เซลล์เม็ลง - ภายใน 2 วันทำการ (ราย) - เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเซลล์เม็ลง - ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%		100%		om.pea.co.th P3 กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า ณร.
3.2.1.2 ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ซื้อติดตั้งระบบภายในบ้าน 30 แอมป์ 3 เฟส - เซลล์เม็ลง - ภายใน 2 วันทำการ (ราย) - เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเซลล์เม็ลง - ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	-	ไม่ตรงตามแผนการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มีข้อบกพร่องเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง	ไม่ตรงตามแผนการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มีข้อบกพร่องเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
3.2.2 ระบบแสงสว่าง (220/33 โวลต์) 3.2.2.1 หลอดแอลูมิเนียมร่วมกับไม่เกิน 250 แอมป์ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย) 3.2.2.2 หลอดแอลูมิเนียมร่วมกับเกินกว่า 250 แอมป์ แต่ไม่เกิน 2,500 แอมป์ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%		http://transparency.pea.co.th/it ณร.
3.3 ระยะเวลาทดสอบระบบที่ผู้ซื้อไฟฟ้าซื้อหรือ ติดตั้ง 3.3.1 การโอนหรือผู้ซื้อไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย) เกิน 30 วันทำการ (ราย) 3.3.2 การจ่ายค่าน้ำประปาการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%		100%		om.pea.co.th P9 การโอนหรือผู้ซื้อไฟฟ้า ณร. P10 การจ่ายค่าน้ำประปาใช้ไฟฟ้า ณร.
3.3.3 การตรวจสอบข้อบกพร่องระบบ และดับไฟ และไฟฟ้ากระแส - พบผู้ซื้อไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ซื้อไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) 3.3.4 การตรวจสอบข้อบกพร่องระบบเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า - ตรวจสอบข้อบกพร่องผู้ซื้อไฟฟ้า - ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบข้อบกพร่องผู้ซื้อไฟฟ้า - ภายใน 5 วันทำการ (ราย) 3.3.5 การจ่ายค่าน้ำประปาใช้ไฟฟ้า (ค่าบริการขยายเขต) - ค่าบริการได้ไม่เกินกว่าร้อยละ 95 - ค่าบริการภายใน 25 วันทำการ - ค่าบริการเกิน 25 วันทำการ	100%	100%	100%		100%		voc system (มิลลิ)
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ซื้อไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติงาน ตามเงื่อนไขครบถ้วน) 3.4.1 ผู้ซื้อไฟฟ้ารายเล็ก - เซลล์เม็ลง - ภายใน 1 วันทำการ (ราย) - เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเซลล์เม็ลง - ภายใน 3 วันทำการ (ราย) - เกิน 3 วันทำการ (ราย) 3.4.2 ผู้ซื้อไฟฟ้ารายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	95%	0	1	0	0	ในกรณีนี้ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต ไฟฟ้าได้ (ไม่รวมกรณีขยายเขต ไฟฟ้า) จึงจำเป็นต้องจ่ายคืนเงินให้ผู้ซื้อไฟฟ้า	กบญ.
3.5 การจ่ายค่าน้ำประปาใช้ไฟฟ้าโดยเฉลี่ยหรือเงิน ตามสัญญาประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	%	%	%	%		กบญ.