

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 มิ.ย. 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%	หมายเหตุ : รายงานเดือนมิถุนายน ในระบบ OM กระบวนการ P2 ข้อมูล ณ 5/7/65 ไม่ถูกต้องเนื่องจาก ระบบจะ Up ข้อมูลช่วงวันที่ 10-15 ของเดือนถัดไป	om.pea.co.th P2 งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง กฟผ.
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%		Voc System (ผลล)
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	%	%	%	%		
ทุกราย		%	%	%	%		
- อ่านค่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		%	%	%	%		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)		%	%	%	%		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	%	%	%	%		
ทุกราย		%	%	%	%		
- อ่านค่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		%	%	%	%		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		%	%	%	%		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%		
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95		%	%	%	%		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		%	%	%	%		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		%	%	%	%		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100%	100%		100%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		1	4	0	5		
ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)							
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	0	0		
เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)							
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					ไม่มีหรือ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.	Voc System (ผลล)
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90							
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		-			-		
ภายใน 10 นาที							
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		-			-		
เกินกว่า 10 นาที							

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ 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 การแจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนต่อประสานปริมาณงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีข้อบกพร่องและขอทราบความถี่และ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งส่งไฟฟ้า - แจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนต่อประสานปริมาณงานที่แจ้งได้ (ราย) ไม่เกินกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนต่อประสานปริมาณงานที่แจ้งได้ (ราย) ไม่เกินกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งได้ (ราย) ไม่เกินกว่า 3 วัน (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งได้ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%		กฟภ.
3.1.2 การแก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าเกิน สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลนครขอนแก่น การแก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าเกิน สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลนครขอนแก่น - แก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าเกิน ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าเกิน ภายใน 24 ชม. (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%		กฟภ.
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายงานข้อบกพร่องไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าและปฏิบัติงานแก้ไขจนเรียบร้อย) กรณีมีระบบจำหน่ายหรือระบบอื่น 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ข้อบกพร่องมีระบบแรงดันต่ำเกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เซลล์เม็ท ภายใน 2 วันทำการ (ราย) ภายใน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเซลล์เม็ท ภายใน 5 วันทำการ (ราย) ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%		om.pea.co.th P3 กระบวนการแจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้า ณ.ร.
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ข้อบกพร่องมีระบบแรงดันต่ำเกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เซลล์เม็ท ภายใน 2 วันทำการ (ราย) ภายใน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเซลล์เม็ท ภายใน 5 วันทำการ (ราย) ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	-	ไม่ตรงตามแผนการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง	ไม่ตรงตามแผนการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 kv) 3.2.2.1 ข้อบกพร่องระบบแรงดันสูงเกิน 250 แอมป์ ภายใน 25 วันทำการ (ราย) ภายใน 35 วันทำการ (ราย) 3.2.2.2 ข้อบกพร่องระบบแรงดันสูงเกิน 250 แอมป์ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) ภายใน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%		http://transparency.pea.co.th/itn ณ.ร.
3.3 ระยะเวลาตอบสนองต่อผู้ใช้ไฟฟ้าข้อบกพร่องหรือร้องเรียน 3.3.1 การตอบสนองต่อผู้ใช้ไฟฟ้าและขอทราบปริมาณงานที่แจ้งได้ ภายใน 30 วันทำการ (ราย) ภายใน 30 วันทำการ (ราย) 3.3.2 การจ่ายคืนเงินประกันค่าไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) ภายใน 20 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%		om.pea.co.th P9 การร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้า ณ.ร. P10 การจ่ายคืนเงินประกันค่าไฟฟ้า ณ.ร.
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสสลับ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปริมาณงานที่แจ้งได้ - ตรวจสอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าประกัน (ค่าบริการขยายเขต) ค่าเงินประกันไม่เกินกว่าร้อยละ 95 - ค่าเงินประกันภายใน 25 วันทำการ - ค่าเงินประกันภายใน 25 วันทำการ	100%	100%	100%	100%	100%		voc system (mss) กบญ.
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งข้อบกพร่องและปฏิบัติงานแก้ไขจนเรียบร้อย) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก - เซลล์เม็ท ภายใน 1 วันทำการ (ราย) ภายใน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเซลล์เม็ท ภายใน 3 วันทำการ (ราย) ภายใน 3 วันทำการ (ราย) 3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%		DMSX กฟภ.,กบญ.
3.5 การจ่ายเงินค่าประกันที่จ่ายโดยเจ้าหน้าที่ ภายใน 10 วันทำการ (ราย) ภายใน 10 วันทำการ (ราย)	85%	%	%	%	%		กบญ.