

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 ส.ค. 65 18.00 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 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.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-60-003199 ขนาด 30 KVA บ.ท่าล่อน เทศบาลเมืองท่าข้าม อ.พุนพิน จ.สุฎ. ห่างจากหม้อแปลงประมาณ 750 เมตร ฟีดเดอร์ PPA08	20 ส.ค. 65 19.30 น	218	/	

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	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. 65 19.00 น.	385	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	90%	90%		90%		om.pea.co.th P2 งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง กฟผ.
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		256	338		594		
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)			7		7		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%		Voc System (ผลล)
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	0		0		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0		0		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	%	%	%	%		
ทุกราย							
- อ่านค่านายไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)							
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)							
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	%	%	%	%		กชช.
- อ่านค่านายไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)							
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)							
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%		
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95							
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)							
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)							
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100%			100%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		1	0		1		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0		0		Voc System (ผลล)
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					ไม่มีหรือ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ค่อยรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90		-			-		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		-			-		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		-			-		

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ให้บริการ 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 การแจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนต้นเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่มีข้อบกพร่องและขอความช่วยเหลือ 300 MW ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนต้น ไม่เกินกว่า 3 วัน (รายการ) - แจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนต้น ไม่เกินกว่า 3 วัน (รายการ) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานที่ตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ได้ (รายการ) - ไม่สามารถปฏิบัติงานที่ตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ได้ (รายการ)	100%	100%	100%		100%		กฟภ.
3.1.2 การแก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลนครขอนแก่นหรือเขตอุตสาหกรรมที่มีข้อบกพร่องและขอความช่วยเหลือ 300 MW ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (รายการ) - แก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (รายการ)	100%	100%	100%		100%		กฟภ.
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ซื้อไฟฟ้าภายในหน่วยไฟฟ้า (กรณีการจ่ายที่ผู้ซื้อไฟฟ้าจะระบุและปฏิบัติตามเงื่อนไขของระบบ) กรณีมีระบบจำหน่ายหรืออยู่เดี่ยว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ซื้อไฟฟ้าที่มีระบบแรงดันต่ำเกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เซกเมนต์ ภายใน 2 วันทำการ (รายการ) ภายใน 2 วันทำการ (รายการ) - นอกเซกเมนต์ ภายใน 5 วันทำการ (รายการ) ภายใน 5 วันทำการ (รายการ)	100%	100%	100%		100%	สมารถนำงานที่มีข้อบกพร่องมา แก้ไขสามารถจ่ายได้ในระบบได้ เนื่องจากมีข้อบกพร่องที่ C	om.pea.co.th P3 กระบวนการจ่ายไฟฟ้า ณร.
3.2.1.2 ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ซื้อไฟฟ้าที่มีระบบแรงดันต่ำเกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เซกเมนต์ ภายใน 2 วันทำการ (รายการ) ภายใน 2 วันทำการ (รายการ) - นอกเซกเมนต์ ภายใน 5 วันทำการ (รายการ) ภายใน 5 วันทำการ (รายการ)	100%	-	-		-	ไม่ได้รายงานผลการดำเนินงาน การซื้อไฟฟ้าที่มีระบบแรงดันต่ำเกิน 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง	ไม่ได้รายงานผลการดำเนินงาน การซื้อไฟฟ้าที่มีระบบแรงดันต่ำเกิน 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 kv) 3.2.2.1 ข้อบกพร่องระบบแรงดันสูงเกิน 250 kv ภายใน 35 วันทำการ (รายการ) ภายใน 35 วันทำการ (รายการ) 3.2.2.2 ข้อบกพร่องระบบแรงดันสูงเกิน 250 kv ภายใน 55 วันทำการ (รายการ) ภายใน 55 วันทำการ (รายการ)	100%	100%			100%		http://transparency.pea.co.th/itn มบร.
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ซื้อไฟฟ้าซื้อหรือซื้อ 3.3.1 การโอนหรือผู้ซื้อไฟฟ้าและขอรับการเปลี่ยนหลักประกันการไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (รายการ) ภายใน 30 วันทำการ (รายการ) 3.3.2 การจ่ายคืนเงินประกันการไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (รายการ) ภายใน 20 วันทำการ (รายการ)	100%	100%	100%		100%		om.pea.co.th P9 การโอนหรือผู้ซื้อไฟฟ้า มบร. P10 การจ่ายคืนเงินประกัน มบร.
3.3.3 การตรวจสอบข้อบกพร่องระบบไฟฟ้าระบบแรงดันต่ำ และไฟฟ้าระบบ - พบผู้ซื้อไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รายการ) - พบผู้ซื้อไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รายการ) 3.3.4 การตรวจสอบข้อบกพร่องระบบไฟฟ้าและไฟฟ้าระบบ - ตรวจสอบข้อบกพร่องผู้ซื้อไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รายการ) - ตรวจสอบข้อบกพร่องผู้ซื้อไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รายการ) 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ค่าบริการได้ไม่เกินกว่าร้อยละ 95 - ค่าบริการภายใน 25 วันทำการ - ค่าบริการภายใน 25 วันทำการ	100%	100%	100%		100%	ในกรณีนี้ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ซื้อไฟฟ้าได้ (เนื่องจากมีค่าใช้จ่าย) จึงจำเป็นต้องจ่ายคืนเงินให้กับผู้ซื้อไฟฟ้า	voc system (mss) กบญ.
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืน การแจ้งจ่ายไฟฟ้า (กรณีการจ่ายที่ผู้ซื้อไฟฟ้าจะระบุและปฏิบัติตามเงื่อนไขของระบบ) 3.4.1 ผู้ไฟฟ้ารายเล็ก - เซกเมนต์ ภายใน 1 วันทำการ (รายการ) ภายใน 1 วันทำการ (รายการ) - นอกเซกเมนต์ ภายใน 3 วันทำการ (รายการ) ภายใน 3 วันทำการ (รายการ) 3.4.2 ผู้ไฟฟ้ารายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (รายการ) ภายใน 2 วันทำการ (รายการ)	100%	%	%		%		DMSX กฟภ.,กบญ.
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเจ้าหน้าที่ ตามที่ผู้ประกอบการได้แจ้ง ภายใน 10 วันทำการ (รายการ) ภายใน 10 วันทำการ (รายการ)	85%	%	%		%		กบญ.