

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	30 มี.ค. 66 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	9	ม.1 ต.ลิเล็ด อ.พุนพิน PEA-35-004713 100 kVA. ระยะห่าง 18 กม.	14 มี.ค. 66 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	พุนพิน	บ้านดอนโพธิ์ ม.1 ต.พุนพิน อ.พุนพิน PEA-38-014828 30 kVA ห่างจากหม้อแปลง 700 เมตร	14 มี.ค. 66 19.30	215	/	

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	พุนพิน	ม.2 ต.ศรีวิชัย อ.พุนพิน PEA-51-007723 100 kVA ห่างจากหม้อแปลง 750 เมตร	14 มี.ค. 65 19.00 น.	380	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2566

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	90%	90%	90%	90%		om.pea.co.th P2 งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง กฟผ.
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		301	338	283	922		
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		5	13	9	27		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%		Voc System (ผลส)
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	%	%	%	%		
ทุกราย							
- อ่านค่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)							
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)							
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	%	%	%	%		กชช.
- อ่านค่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (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%	100%	100%		Voc System (ผลส)
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)							
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)							
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					ไม่มีหรือ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ค่อยรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กฟผ.	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90							
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที							
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที							

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ให้บริการ 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 การแจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนต่อประสานปริมาณงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ให้บริการที่มีข้อบกพร่องและระยะเวลาการแก้ไข 300 MVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนต่อประสานปริมาณงาน 3 วัน (รวม) - แจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนต่อประสานปริมาณงาน 3 วัน (รวม) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ได้ (รวม) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ได้ (รวม)	100%	100%	100%	100%	100%		กฟภ.
3.1.2 การแก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ให้บริการ เขตเทศบาลนครขอนแก่น ระยะเวลาการแก้ไข 300 MVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (รวม) - แก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (รวม)	100%	100%	100%	100%	100%		กฟภ.
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ซื้อไฟฟ้ารายใหญ่ต้องใช้เวลาในการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่อง (กรณีการแจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนต่อประสานปริมาณงาน) กรณีที่มีระบบจำหน่ายหรือระบบอื่น 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ซื้อไฟฟ้าจากผู้ผลิตเอกชนในปริมาณ 30 เมกะวัตต์ 3 ปี - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (รวม) ภายใน 2 วันทำการ (รวม) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (รวม) ภายใน 5 วันทำการ (รวม)	100%	100%	100%	100%	100%		om.pea.co.th P3 กระบวนการการขอใช้ไฟ ณร.
3.2.1.2 ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ซื้อไฟฟ้าจากผู้ผลิตเอกชนในปริมาณ 30 เมกะวัตต์ 3 ปี - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (รวม) ภายใน 2 วันทำการ (รวม) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (รวม) ภายใน 5 วันทำการ (รวม)	100%	-	-	-	-	ไม่ได้รายงานผลการดำเนินงาน การขอใช้ไฟฟ้าจากผู้ผลิตเอกชนในปริมาณ 30 A 3 ปี ในเขตเมือง	ไม่ได้รายงานผลการดำเนินงาน การขอใช้ไฟฟ้าจากผู้ผลิตเอกชนในปริมาณ 30 A 3 ปี ในเขตเมือง
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 kv) 3.2.2.1 พื้นที่เมืองระบบแรงดันสูง 250 kv ภายใน 25 วันทำการ (รวม) ภายใน 35 วันทำการ (รวม) 3.2.2.2 พื้นที่เมืองระบบแรงดันสูง 250 kv ภายใน 55 วันทำการ (รวม) ภายใน 55 วันทำการ (รวม)	100%	100%	100%	100%	100%		http://transparency.pea.co.th/itn ณร.
3.3 ระยะเวลาการซ่อมแซมที่ผู้ซื้อไฟฟ้าต้องประสบ 3.3.1 การซ่อมแซมที่ผู้ซื้อไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหม้อแปลงการไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (รวม) ภายใน 30 วันทำการ (รวม) 3.3.2 การจ่ายคืนเงินประกันการไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (รวม) ภายใน 20 วันทำการ (รวม)	100%	100%	100%	100%	100%		om.pea.co.th P9 การโอนซื้อผู้ซื้อไฟฟ้า ณร. P10 การจ่ายคืนเงินประกัน ณร.
3.3.3 การตรวจสอบข้อบกพร่องในระบบแรงดันต่ำ และไฟฟ้าการเดิน ภายใน 5 วันทำการ (รวม) ภายใน 5 วันทำการ (รวม) 3.3.4 การตรวจสอบข้อบกพร่องในระบบแรงดันต่ำ และในระบบแรงดันต่ำ ภายใน 5 วันทำการ (รวม) ภายใน 5 วันทำการ (รวม) ภายใน 5 วันทำการ (รวม) 3.3.5 การจ่ายคืนเงินประกันการเดิน (ค่าบริการขยายเขต) ค่าบริการเดินไม่เกิน 95 ค่าบริการภายใน 25 วันทำการ ค่าบริการภายใน 25 วันทำการ	100%	100%	100%	100%	100%		voc system (มธส.) กบญ.
3.4 ระยะเวลาการไฟฟ้าที่ดำเนินการ กรณีการจ่ายไฟฟ้า กรณีการจ่ายไฟฟ้าที่ผู้ซื้อไฟฟ้าจะรับและปฏิบัติงานตามเงื่อนไขการเดิน 3.4.1 ผู้ซื้อไฟฟ้ารายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (รวม) ภายใน 1 วันทำการ (รวม) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (รวม) ภายใน 3 วันทำการ (รวม) 3.4.2 ผู้ซื้อไฟฟ้ารายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (รวม) ภายใน 2 วันทำการ (รวม)	100%	100%	100%	100%	100%		DMSX กฟภ.,กบญ.
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเจ้าหน้าที่ ภายใน 10 วันทำการ (รวม) ภายใน 10 วันทำการ (รวม)	85%	100%	100%	100%	100%		กบญ.