

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 เม.ย. 66 18.00 น.	118	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (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	2	หม้อแปลง PEA-41-008633 ขนาด 50 KVA ม.1 บ.นาค้อ ต.ท่าสะท้อน อ.พพ. จ.สุ. ห่างจากสถานีฯ พพ.1 ประมาณ 11 กม. ฟีดเดอร์ PPA02	20 เมย.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	กฟอ.พุนพิน	หม้อแปลง PEA-44-003592 ขนาด 30 KVA ม.2 ซ.ช่องหลอด ต.ท่าสะท้อน อ..พุนพิน จ.สุฎ. ห่างจากหม้อแปลงประมาณ 700 เมตร ฟีดเดอร์ PPA02	20 เมย.66 19.30 น	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	กฟอ.พุนพิน	หม้อแปลง PEA-59-015233 ขนาด 50 KVA ม.2 บ.ป่อกรัง ต.ท่าสะท้อน อ.พุนพิน จ.สุ. ห่างจากหม้อแปลงประมาณ 700 เมตร ฟีดเดอร์ PPA02	20 เมย.66 19.00 น.	390	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2566

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองหิน

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%	90%			90%		om.pea.co.th P2 งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง กฟผ.
- สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		279			279		
	- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	6			6		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%			100%		Voc System (ผลส)
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0			0		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0			0		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	%	%	%	%		
ทุกราย							
- อ่านค่าน้อยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)							
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)							
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน	100%	%	%	%	%		กชช.
ทุกราย							
- อ่านค่าน้อยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)							
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)							
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%		
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95							
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)							
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)							
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ	100%	100%	100%	100%	100%		
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100							
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		1			1		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0			0		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.	Voc System (ผลส)
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90							
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที							
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที							

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ม.ธ.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนต่อประสานปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดความถี่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนต่อประสานกว่า 3 วัน (รวม) - แจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนต่อประสานกว่า 3 วัน (รวม) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ได้ (รวม) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ได้ (รวม)	100%	100%	6		100%		กฟภ.
3.1.2 การแก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่มีติดตั้งหม้อแปลงขนาดความถี่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (รวม) - แก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (รวม)	100%	100%	0		100%		กฟภ.
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ซื้อไฟฟ้าภายในองค์กรใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ซื้อไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขของระบบ) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ซื้อติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เซลล์เม็ท ภายใน 2 วันทำการ (รวม) ภายใน 2 วันทำการ (รวม) - นอกเซลล์เม็ท ภายใน 5 วันทำการ (รวม) ภายใน 5 วันทำการ (รวม)	100%	100%	14		100%		om.pea.co.th P3 กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า ณร.
3.2.1.2 ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ซื้อติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เซลล์เม็ท ภายใน 2 วันทำการ (รวม) ภายใน 2 วันทำการ (รวม) - นอกเซลล์เม็ท ภายใน 5 วันทำการ (รวม) ภายใน 5 วันทำการ (รวม)	100%	-	-		-	ไม่ได้รายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง	ไม่ได้รายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 kv) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดความถี่ไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 25 วันทำการ (รวม) ภายใน 35 วันทำการ (รวม) 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดความถี่เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,500 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (รวม) ภายใน 55 วันทำการ (รวม)	100%	100%	8		100%		http://transparency.pea.co.th/itn ณร.
3.3 ระยะเวลาทดสอบระบบที่ใช้ไฟฟ้าซื้อเซลล์หรือโรงเรือน 3.3.1 การโอนเชื้อเพลิงไฟฟ้าและวิธีการการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (รวม) ภายใน 30 วันทำการ (รวม) 3.3.2 การจ่ายคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (รวม) ภายใน 20 วันทำการ (รวม)	100%	100%	0		100%		om.pea.co.th P9 การโอนเชื้อเพลิงไฟฟ้า ณร. P10 การจ่ายคืนเงินประกัน ณร.
3.3.3 การตรวจสอบข้อบกพร่องระบบเกี่ยวกับระบบแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแส - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รวม) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รวม) 3.3.4 การตรวจสอบข้อบกพร่องระบบเกี่ยวกับระบบแรงดันไฟฟ้าและในสถานีรับส่งไฟฟ้า - ตรวจสอบข้อบกพร่องผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รวม) - ตรวจสอบข้อบกพร่องผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รวม) 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ค่าเงินการได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95 - ค่าเงินการภายใน 25 วันทำการ - ค่าเงินการภายใน 25 วันทำการ	100%	100%	0		100%		voc system (มธส) กบญ.
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนบริการ กรณีถูกส่งจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขของระบบ) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก - เซลล์เม็ท ภายใน 1 วันทำการ (รวม) ภายใน 1 วันทำการ (รวม) - นอกเซลล์เม็ท ภายใน 3 วันทำการ (รวม) ภายใน 3 วันทำการ (รวม) 3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (รวม) ภายใน 2 วันทำการ (รวม)							DMSX กฟภ.,กบญ.
3.5 การจ่ายเงินค่าบริการที่จ่ายโดยเฉลี่ยหรือเงินลดตามข้อประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (รวม) ภายใน 10 วันทำการ (รวม)	85%	%	%	%	%		กบญ.