

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

- 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
  - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
    - 1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | บริษัทสยามริโซ่ ผลิตภัณฑ์ไม้ จำกัด                         | 31 พค.64<br>20.00 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<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) )                                             | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                                                                     |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>31.3-34.7 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | พุนพิน 2   | 3    | หม้อแปลง PEA-60-024583 ขนาด 100 KVA<br>ม.5 บ.ควนไทร ต.ท่าโรงช้าง อ.พพ. จ.สุฎ.<br>ห่างจากสถานีฯ พพ.2 ประมาณ 10 กม.<br>ฟีดเดอร์ PPB03 | 18 พค.64<br>18.30 น.                  | 33                                 | 400                                 | 3                          | 33                                           | /                                 |               |

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

## 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

### 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

### 1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

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<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                                                 | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟอ.พุนพิน   | หม้อแปลง PEA-44-003592 ขนาด 30 KVA<br>ม.2 ซ.ช่องหลอด ต.ท่าสะท้อน อ..พุนพิน จ.สุฎ.<br>ห่างจากหม้อแปลงประมาณ 700 เมตร<br>ฟีดเดอร์ PPA02 | 20 เมย.64<br>19.30 น                  | 215                                               | /                           |               |

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                                         | วัน เดือน ปี<br><br>เวลา<br><br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br><br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br><br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                                                   |                                               |                                                           | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟอ.พุนพิน   | หม้อแปลง PEA-59-023827 ขนาด 50 KVA<br>ม.5 บ.ห้วยรากไม้ ต.กรูด อ.พุนพิน จ.สุฎ.<br>ห่างจากหม้อแปลงประมาณ 700 เมตร<br>ฟีดเดอร์ PPB03 | 18 พค.64<br><br>19.00 น.                      | 390                                                       | /                           |               |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนุนพิน

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                          | การจัดเก็บข้อมูล                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |                                                                                       |                                                   |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                                                                                                                                                                               | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |                                                                                       | om.pea.co.th<br>P2 งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง กฟผ. |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                                                                                                                                             | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                                                       | Voc System (ผลส)                                  |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง<br><br>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย<br>- อ่านค่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)<br><br>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                          | ไม่น้อยกว่า 98% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                                                       | กชช.                                              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                      | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                                                       |                                                   |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)<br><br>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที | 100%            | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                                                       | Voc System (ผลส)                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ไม่น้อยกว่า 90% | -              | -      | -      | -        | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขตไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบป. |                                                   |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคอำนาจพื้นที่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ให้บริการของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค | การจัดเก็บข้อมูล                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | ม.ธ.           | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |                                                                                                       |
| <p>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</p> <p>3.1.1 การแจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนต่อประสานปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ให้บริการที่มีข้อบกพร่องและระยะเวลาการแก้ไข 300 MVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <p>การแจ้งดับไฟ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนต่อประสาน 3 วัน (รวม)</li> <li>- แจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนต่อประสาน 3 วัน (รวม)</li> </ul> <p>การปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดได้ (รวม)</li> <li>- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดได้ (รวม)</li> </ul> | 100%     | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              | กฟภ.                                                                                                  |
| <p>3.1.2 การแจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนต่อประสานผู้ให้บริการในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่มีข้อบกพร่องและระยะเวลาการแก้ไข 300 MVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนต่อประสาน 24 ชม. (รวม)</li> <li>- แจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนต่อประสาน 24 ชม. (รวม)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                  | 100%     | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              | กฟภ.                                                                                                  |
| <p>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ซื้อไฟฟ้าภายในเขตไฟฟ้า (กรณีการจ่ายไฟฟ้าที่ผู้ซื้อไฟฟ้าจะรับและปฏิบัติตามเงื่อนไขของระบบ) กรณีมีระบบจำหน่ายหรือระบบอื่น</p> <p>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</p> <p>3.2.1.1 ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ขอติดตั้งระบบภายในบ้าน 30 แอมป์ 3 เฟส</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เขตเมือง</li> <li>ภายใน 2 วันทำการ (รวม)</li> <li>เกิน 2 วันทำการ (รวม)</li> <li>- นอกเขตเมือง</li> <li>ภายใน 5 วันทำการ (รวม)</li> <li>เกิน 5 วันทำการ (รวม)</li> </ul>                                                                        | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              | om.pea.co.th<br>P3 กระบวนการจ่ายไฟฟ้า<br>ณ.ร.                                                         |
| <p>3.2.1.2 ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ขอติดตั้งระบบภายในบ้าน 30 แอมป์ 3 เฟส</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เขตเมือง</li> <li>ภายใน 2 วันทำการ (รวม)</li> <li>เกิน 2 วันทำการ (รวม)</li> <li>- นอกเขตเมือง</li> <li>ภายใน 5 วันทำการ (รวม)</li> <li>เกิน 5 วันทำการ (รวม)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                    | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              | om.pea.co.th<br>P3 กระบวนการจ่ายไฟฟ้า<br>ณ.ร.                                                         |
| <p>3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 kv)</p> <p>3.2.2.1 ระยะเวลาการจ่ายไฟฟ้าภายในบ้าน 250 แอมป์</p> <p>ภายใน 35 วันทำการ (รวม)</p> <p>เกิน 35 วันทำการ (รวม)</p> <p>3.2.2.2 ระยะเวลาการจ่ายไฟฟ้าภายในบ้าน 250 แอมป์</p> <p>ภายใน 55 วันทำการ (รวม)</p> <p>เกิน 55 วันทำการ (รวม)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              | http://transparency.pea.co.th/itn<br>ณ.ร.                                                             |
| <p>3.3 ระยะเวลาการจ่ายไฟฟ้าที่ผู้ซื้อไฟฟ้าขอติดตั้งระบบอื่น</p> <p>3.3.1 การโอนหรือผู้ซื้อไฟฟ้าและขอรับการเปลี่ยนหลักประกันการจ่ายไฟฟ้า</p> <p>ภายใน 30 วันทำการ (รวม)</p> <p>เกิน 30 วันทำการ (รวม)</p> <p>3.3.2 การจ่ายคืนเงินประกันการจ่ายไฟฟ้า</p> <p>ภายใน 20 วันทำการ (รวม)</p> <p>เกิน 20 วันทำการ (รวม)</p>                                                                                                                                                                                                                                      | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              | om.pea.co.th<br>P9 การโอนหรือผู้ซื้อไฟฟ้า<br>ณ.ร.<br><br>P10 การจ่ายคืนเงินประกันการจ่ายไฟฟ้า<br>ณ.ร. |
| <p>3.3.3 การตรวจสอบข้อบกพร่องในระบบไฟฟ้าภายในบ้าน</p> <p>ภายใน 5 วันทำการ (รวม)</p> <p>เกิน 5 วันทำการ (รวม)</p> <p>3.3.4 การตรวจสอบข้อบกพร่องในระบบไฟฟ้าภายในบ้าน</p> <p>ภายใน 5 วันทำการ (รวม)</p> <p>เกิน 5 วันทำการ (รวม)</p> <p>3.3.5 การจ่ายคืนเงินประกันการจ่ายไฟฟ้า</p> <p>ภายใน 25 วันทำการ (รวม)</p> <p>เกิน 25 วันทำการ (รวม)</p>                                                                                                                                                                                                             | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              | voc system<br>(ม.ธ.)<br><br>ณ.ร.                                                                      |
| <p>3.4 ระยะเวลาการจ่ายไฟฟ้าที่ผู้ซื้อไฟฟ้าขอติดตั้งระบบอื่น</p> <p>ภายใน 20 วันทำการ (รวม)</p> <p>เกิน 20 วันทำการ (รวม)</p> <p>3.4.1 ผู้ซื้อไฟฟ้าภายในบ้าน</p> <p>ภายใน 1 วันทำการ (รวม)</p> <p>เกิน 1 วันทำการ (รวม)</p> <p>3.4.2 ผู้ซื้อไฟฟ้าภายในบ้าน</p> <p>ภายใน 2 วันทำการ (รวม)</p> <p>เกิน 2 วันทำการ (รวม)</p>                                                                                                                                                                                                                                 | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              | DMSX<br>กฟภ.,ณ.ร.                                                                                     |
| <p>3.5 การจ่ายคืนเงินประกันการจ่ายไฟฟ้าที่ผู้ซื้อไฟฟ้าขอติดตั้งระบบอื่น</p> <p>ภายใน 10 วันทำการ (รวม)</p> <p>เกิน 10 วันทำการ (รวม)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 85%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              | ณ.ร.                                                                                                  |