

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                         | 28 ก.พ. 66<br>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<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    | หมู่ 2 บ้านบ่อกรัง ต.ท่าสะท้อน อ.พุนพิน<br>PEA-59-015233 50 kVA. ระยะห่าง 8 กม.         | 28 ก.พ. 66<br>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<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   | ม.2 ซอยช่องหลอด ต.ท่าสะท้อน อ.พุนพิน PEA-44-0003592 30 kVA<br>ห่างจากหม้อแปลง 750 เมตร | 28 ก.พ. 66<br>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<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟอ.พุนพิน   | หมู่ 5 ต.ท่าโรงช้าง อ.พุนพิน PEA-45-018424 50 kVA<br>ห่างจากหม้อแปลง 700 เมตร         | 28 ก.พ. 66<br>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<br>P2 งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง กฟผ. |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |                                                                                         | Voc System (ผลส)                                  |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | 0              | 0      |        | 0        |                                                                                         |                                                   |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                               |                 | 0              | 0      |        | 0        |                                                                                         |                                                   |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                          |                 |                |        |        |          |                                                                                         |                                                   |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกเดือน                                                                | ไม่น้อยกว่า 98% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                                                         |                                                   |
| ทุกราย                                                                                                   |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                         |                                                   |
| - อ่านค่านายหน้าไฟฟ้าที่แจ้งจริงทุกเดือน (ราย)                                                           |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                         |                                                   |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)                                                                 |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                         |                                                   |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                     | 100%            | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                                                         | กชช.                                              |
| - อ่านค่านายหน้าไฟฟ้าที่แจ้งจริงทุกเดือน (ราย)                                                           |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                         |                                                   |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                  |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                         |                                                   |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน                                                                 | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                                                         |                                                   |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                                                     |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                         |                                                   |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                        |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                         |                                                   |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                   |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                         |                                                   |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ                                      | 100%            | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |                                                                                         |                                                   |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100                                                                                    |                 |                |        |        |          |                                                                                         |                                                   |
| - 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. | Voc System (ผลส)                                  |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                                                                     |                 |                |        |        |          |                                                                                         |                                                   |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที                                                              |                 |                |        |        |          |                                                                                         |                                                   |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                                 |                 |                |        |        |          |                                                                                         |                                                   |

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                       | การจัดเก็บข้อมูล                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ม.ค.-          | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |                                                                                    |                                                                                        |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br><b>3.1.1</b> การแจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนต่อประสานปริมาณงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดความถี่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>การแจ้งดับไฟ<br>- แจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนต่อประสานน้อยกว่า 3 วัน (รวม)<br>- แจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าส่วนต่อประสานน้อยกว่า 3 วัน (รวม)<br>การปฏิบัติงาน<br>- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งได้ (รวม)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งได้ (รวม)                                                                                      | 100%     | 100%           | 100%   |        | 100%     |                                                                                    | กฟภ.                                                                                   |
| <b>3.1.2</b> การแก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่มีติดตั้งหม้อแปลงขนาดความถี่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (รวม)<br>- แก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (รวม)                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100%   |        | 100%     |                                                                                    | กฟภ.                                                                                   |
| <b>3.2</b> ระยะเวลาที่ผู้ซื้อไฟฟ้าภายในองค์กรใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ซื้อไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขของระบบ) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br><b>3.2.1</b> ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br><b>3.2.1.1</b> ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ซื้อติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เซลล์เม็ท<br>ภายใน 2 วันทำการ (รวม)<br>ภายใน 2 วันทำการ (รวม)<br>- นอกเซลล์เม็ท<br>ภายใน 5 วันทำการ (รวม)<br>ภายใน 5 วันทำการ (รวม)                                                                                                       | 100%     | 100%           | 100%   |        | 100%     |                                                                                    | om.pea.co.th<br>P3 กระบวนการซื้อขายไฟฟ้า<br>ณร.                                        |
| <b>3.2.1.2</b> ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ซื้อติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เซลล์เม็ท<br>ภายใน 2 วันทำการ (รวม)<br>ภายใน 2 วันทำการ (รวม)<br>- นอกเซลล์เม็ท<br>ภายใน 5 วันทำการ (รวม)<br>ภายใน 5 วันทำการ (รวม)                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 100%     | -              | -      | -      | -        | ไม่ได้รายงานผลการดำเนินงาน การซื้อติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง | ไม่ได้รายงานผลการดำเนินงาน การซื้อติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง     |
| <b>3.2.2</b> ระบบแรงดันสูง (22/33 kv)<br><b>3.2.2.1</b> หม้อแปลงขนาดความถี่ไม่เกิน 250 แอมป์<br>ภายใน 25 วันทำการ (รวม)<br>ภายใน 35 วันทำการ (รวม)<br><b>3.2.2.2</b> หม้อแปลงขนาดความถี่เกินกว่า 250 แอมป์<br>ภายใน 55 วันทำการ (รวม)<br>ภายใน 55 วันทำการ (รวม)                                                                                                                                                                                                                                                                   | 100%     | 100%           |        |        | 100%     |                                                                                    | http://transparency.pea.co.th/itn<br>ณร.                                               |
| <b>3.3</b> ระยะเวลาทดสอบระบบที่ผู้ซื้อไฟฟ้าซื้อเซลล์หรือโรงเรือน<br><b>3.3.1</b> การโอนเชื้อเพลิงไฟฟ้าและวิธีการการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (รวม)<br>ภายใน 30 วันทำการ (รวม)<br><b>3.3.2</b> การจ่ายคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (รวม)<br>ภายใน 20 วันทำการ (รวม)                                                                                                                                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100%   |        | 100%     |                                                                                    | om.pea.co.th<br>P9 การโอนเชื้อเพลิงไฟฟ้า<br>ณร.<br><br>P10 การจ่ายคืนเงินประกัน<br>ณร. |
| <b>3.3.3</b> การตรวจสอบข้อบกพร่องระบบเกี่ยวกับระบบแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสสลับ<br>- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รวม)<br>- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รวม)<br><b>3.3.4</b> การตรวจสอบข้อบกพร่องระบบเกี่ยวกับระบบแรงดันไฟฟ้าและในระบบแรงดันไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบข้อบกพร่องผู้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (รวม)<br>- ตรวจสอบข้อบกพร่องผู้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (รวม)<br><b>3.3.5</b> การจ่ายคืนเงินประกัน (ค่าบริการขยายเขต)<br>ค่าเงินการได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95<br>- ค่าเงินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ค่าเงินการภายใน 25 วันทำการ | 100%     | 100%           | 100%   |        | 100%     |                                                                                    | voc system (มธส)<br><br>กบญ.                                                           |
| <b>3.4</b> ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืน การแจ้งจ่ายไฟฟ้า<br>(นับตั้งจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขของระบบ)<br><b>3.4.1</b> ผู้ไฟฟ้ารายเล็ก<br>- เซลล์เม็ท<br>ภายใน 1 วันทำการ (รวม)<br>ภายใน 1 วันทำการ (รวม)<br>- นอกเซลล์เม็ท<br>ภายใน 3 วันทำการ (รวม)<br>ภายใน 3 วันทำการ (รวม)<br><b>3.4.2</b> ผู้ไฟฟ้ารายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (รวม)<br>ภายใน 2 วันทำการ (รวม)                                                                                                                                                    | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                                                    | DMSX<br>กฟภ.,กบญ.                                                                      |
| <b>3.5</b> การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเจ้าหน้าที่<br>ตามที่ผู้ประกอบการในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (รวม)<br>ภายใน 10 วันทำการ (รวม)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 85%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                                                    | กบญ.                                                                                   |