

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแหลมฉบัง ประจำปี ตุลาคม 2566

- 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 สยามคอมเพรสเซอร์อุตสาหกรรม จำกัด	24-ม.ค.-66	116	ได้มาตรฐาน	
2	บริษัท ไทโตไกคาร์บอน	20-ก.พ.-66	116	ได้มาตรฐาน	
3	บริษัท สยามมิชลิน นิคมแหลมฉบัง	15 มี.ค. 66	116	ได้มาตรฐาน	
4	บริษัท มิตรชู นิคมฯแหลมฉบัง	19 เม.ย.66	116	ได้มาตรฐาน	
5	บริษัท สหโครเจน	20 พ.ค. 66	116	ได้มาตรฐาน	
6	บริษัท เมเยอร์อินดัสทรี จำกัด	17 มิ.ย.66	116	ได้มาตรฐาน	
	บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด (ศรีราชา)				
7		22 ก.ค.	116	ได้มาตรฐาน	
8	การทำเรือแหลมฉบัง	25 ส.ค.66	116	ได้มาตรฐาน	
9	บริษัท สหโครเจน	25 ก.ย.66	116	ได้มาตรฐาน	
10	บริษัท สยามมิชชีน	29 ต.ค. 66	116	ได้มาตรฐาน	

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแหลมฉบัง ประจำปี ตุลาคม 2566**

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
			- ไม่มี -							

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 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 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	APA	6	ซอยโพธารณะ 60-010587 ห่างจากสถานี 3.3กม.	20 ม.ค.66	23	224.3	3	22.700	ได้มาตรฐาน	
2	LCB	8	ถนนแหลมฉบังใต้ 54-014101 ห่างจากสถานี	26 ก.พ.66	23	224	3	22.65	ได้มาตรฐาน	
3	LCA	1	บริษัท LCMT จำกัด	17 มี.ค.66	22.5	224	3	22.3	ได้มาตรฐาน	
4	LCA	LCA1	บริษัท มิตรชัย จำกัด	17 เม.ย.66	22.3	223	3	22.3	ได้มาตรฐาน	
5	LCB	LCB3	บริษัท ไฮโปรอิเล็กทรอนิกส์	22-พ.ค.-66	22.3	223	3	22.3	ได้มาตรฐาน	
6	LCA	LCA1	บริษัท อัสชินัน แหลมฉบัง เพอร์มิต จำกัด	22 มิ.ย. 2566	22.2	223	3	22.35	ได้มาตรฐาน	
7	LCA	LCA5	บริษัท สยามมิชลินมาเก็ตติ้ง	22 ก.ค.66	22.3	223	3	22.3	ได้มาตรฐาน	
8	LCA	LCA1	แอร์โรเวิร์ค เอเชีย จำกัด	18 ส.ค. 66	22.4	224	3	22.42	ได้มาตรฐาน	
9	LCA	LCA6	บริษัท ชัมมิท คุราตะ แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด	29 ก.ย.66	22.3	223	3	22.3	ได้มาตรฐาน	
10	LCA	LCA6	บริษัท ทีที โซลาร์	26 ต.ค.66	22.3	223	3	22.3	ได้มาตรฐาน	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแหลมฉบัง ประจำ ตุลาคม 2566

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.แหลมฉบัง	ซอยโพธาราม ห่างจากหม้อแปลง 60-010587 400m	20 ม.ค.66	223	ได้มาตรฐาน	
2	กฟภ.แหลมฉบัง	ถนนแหลมฉบังใต้ ห่างจากหม้อแปลง 54-014101 500m	26 ก.พ.66	224	ได้มาตรฐาน	
3	กฟภ.แหลมฉบัง	ถนนดาวเทียม ห่างจากหม้อแปลง 45 ม. PEA24351652	20 มี.ค.66	223	ได้มาตรฐาน	
4	กฟภ.แหลมฉบัง	หมู่บ้านชั้นไฮน์แอสเซท ห่างจากหม้อแปลง 30 ม. PEA26404490	18 เม.ย.66	223	ได้มาตรฐาน	
5	กฟภ.แหลมฉบัง	ข้าง ร้าน 48 บาร์ ห่างจากหม้อแปลง 20 ม. PEA27224978	25-พ.ค.-66	221.23	ได้มาตรฐาน	
6	กฟภ.แหลมฉบัง	สี่แยก 4 มุมเมือง ห่างจากหม้อแปลง 60 ม. PEA450022974	22-มิ.ย.-66	224	ได้มาตรฐาน	
7	กฟภ.แหลมฉบัง	ซอยสุสานเก่ากิโล ห่างจากหม้อแปลง 85 ม. PEA61-005883	25 ก.ค.1966	221.48	ได้มาตรฐาน	
8	กฟภ.แหลมฉบัง	ขากยายจันทน์ซอย 1 44-112788 ขนาด 100KVA	27-ส.ค.-66	223	ได้มาตรฐาน	
9	กฟภ.แหลมฉบัง	โครงการชั้นไฮน์ 59-007574 250KVA	27 ก.ย. 66	224.2	ได้มาตรฐาน	
10	กฟภ.แหลมฉบัง	หมู่บ้านธนวรรณลิฟวิ่ง 55-009617	27 ต.ค.66	223.1	ได้มาตรฐาน	

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.แหลมฉบัง	ซอยโพธาราม ห่างจากหม้อแปลง 60-010587 400m	20 ม.ค.66	384.60	ได้มาตรฐาน	
2	กฟภ.แหลมฉบัง	ถนนแหลมฉบังใต้ ห่างจากหม้อแปลง 54-014101 500m	26 ก.พ.66	385.21	ได้มาตรฐาน	
3	กฟภ.แหลมฉบัง	ถนนดาวเทียม PEA NO. 46-007784	20 มี.ค.66	383	ได้มาตรฐาน	
4	กฟภ.แหลมฉบัง	ถนนเมืองใหม่เหนือ PEA49-00675 ขนาด 100 KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง 30 เมตร	17 เม.ย.66	382.00	ได้มาตรฐาน	
5	กฟภ.แหลมฉบัง	ถนนแหลมฉบังใต้ 63-018999 ขนาด 30KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง 30 เมตร	24-พ.ค.-66	384	ได้มาตรฐาน	
6	กฟภ.แหลมฉบัง	ขากยายจันทน์ซอย 1 44-112788 ขนาด 100KVA	24-มิ.ย.-66	381	ได้มาตรฐาน	
7	กฟภ.แหลมฉบัง	แยกท่าเรือแหลมฉบัง PEA53-009558 ขนาด 250KVA	18 ก.ค. 66	382	ได้มาตรฐาน	
8	กฟภ.แหลมฉบัง	ขากยายจันทน์ซอย 1 44-112788 ขนาด 100KVA	27-ส.ค.-66	381	ได้มาตรฐาน	
9	กฟภ.แหลมฉบัง	โครงการชั้นไฮน์ 59-007574 250KVA	27 ก.ย. 66	382	ได้มาตรฐาน	
10	กฟภ.แหลมฉบัง	หมู่บ้านธนวรรณลิฟวิ่ง 55-009617	27 ต.ค.66	383	ได้มาตรฐาน	

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแหลมฉบัง ประจำเดือน ตุลาคม 2566**

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%			100%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%			100%	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	100%			100%	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	100%			100%	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%			100%	

2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100% ไม่มีข้อร้องเรียน			100% ไม่มีข้อร้องเรียน	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	100% ไม่มีข้อร้องเรียน			100% ไม่มีข้อร้องเรียน	

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแหลมฉบัง ประจำเดือน ตุลาคม 2566**

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100%	100% 100%			100% 100%	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100%			100% - -	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถึจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100%	100% 100%			100% 12 12 100% 42 42	

3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%			100% ไม่มีผู้รับบริการ	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	100% 4			100%	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย) 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย) เกิน 30 วันทำการ (ราย) 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100%	100% 1%			100%	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	100%	100% ไม่มีข้อร้องเรียน			100% ไม่มีข้อร้องเรียน	
	100%	100% ไม่มีข้อร้องเรียน			100% ไม่มีข้อร้องเรียน	
	95%	100% ไม่มีข้อร้องเรียน			100%	

3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย)	100%	100%			100%	
- นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%			100%	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100%			100%	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	100%			100%	