

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาสหามชัยเขต ไตรมาส 3

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 |
|          |                                                            |                                       |                                                  |                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาสหามชัยเขต ไตรมาส 3

## 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

### 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

**1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 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 |               |
|----------|------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                        |                                       | ที่สถานี<br>(เควี)                 | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>20.9-23.1 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | SNK        | 2    | บ.บีบีจีไอ โบโฮเอทานอล (ฉะเชิงเทรา) จำกัด                                              | 3/8/2566                              | 22.2                               | 222                                 | 3                          | 22                                           | —                                 |               |

### 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

**1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)**

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาสนามชัยเขต ไตรมาส 3

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.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        | กฟส.สนามชัยเขต | คุณบึงอร สมบูรณ์ศิลป์<br>52 ม.4 ต.คู้ายายหมี่ อ.สนามชัยเขต จ.ฉะเชิงเทรา<br>CA.20001747177 | 3/8/2566                              | 220                                               | ✓                           |               |

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        | กฟส.สนามชัยเขต | คุณวิไล พุกภิญโญ<br>62/25 ม.14 ต.คูยายหมี่ อ.สนามชัยเขต จ.ฉะเชิงเทรา<br>CA.020001924369 | 3/8/2566                              | 380                                               | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาสหามชัยเขต ไตรมาส 3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)</li> </ul>                                                 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% |      | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | 60             | 50   |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | 0              | 0    |      |          |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | 0              | 0    |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | 0              | 0    |      |          |              |

|                                                                                                                                          |                 |      |      |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------|------|--|--|--|
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                                                                                                   |                 |      |      |  |  |  |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<br>- อ่านค่านายไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด | ไม่น้อยกว่า 98% | 100% | 100% |  |  |  |
|                                                                                                                                          | 100%            | 100% | 100% |  |  |  |
|                                                                                                                                          |                 |      |      |  |  |  |
|                                                                                                                                          |                 |      |      |  |  |  |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>                                                                                          |                 |      |      |  |  |  |
| <b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>                                                                                                              |                 |      |      |  |  |  |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                                                        |                 |      |      |  |  |  |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                   |                 |      |      |  |  |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                 |      |      |  |  |                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------|------|--|--|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | 100%            | 100% | 100% |  |  |                                                                                 |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                           | ไม่น้อยกว่า 90% |      |      |  |  | ในหัวข้อ Call Center<br>ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.<br>ใช้ผลการดำเนินงานจาก กบท. |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาสหประชาชาติ เขต 3

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                          |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                                   |          |                |      |      |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |      |          |              |
| การแจ้งตัดไฟ                                                                                                                                                             | 100%     | 100%           | 100% |      |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                      |          | 0              | 0    |      |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                            |          | 0              | 0    |      |          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100% |      |          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                               |          | 0              | 0    |      |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                  |          | 0              | 0    |      |          |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                | 100%     | 100%           | 100% |      |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                  |          | 0              | 0    |      |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                   |          | 0              | 0    |      |          |              |



|                                                                                                                                                        |      |      |      |  |  |                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |      |      |      |  |  |                                                                                        |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                    |      |      |      |  |  |                                                                                        |
| 3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตออร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                   |      |      |      |  |  |                                                                                        |
| - เขตเมือง                                                                                                                                             | 100% | 100% | 100% |  |  |                                                                                        |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |      | 10   | 7    |  |  |                                                                                        |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |      | 0    | 0    |  |  |                                                                                        |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                          | 100% | 100% | 100% |  |  |                                                                                        |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |      | 6    | 8    |  |  |                                                                                        |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |      | 0    | 0    |  |  |                                                                                        |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตออร์ขนาดเกินกว่า<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                  |      |      |      |  |  |                                                                                        |
| - เขตเมือง                                                                                                                                             |      |      |      |  |  | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง<br>มีเตออร์ขนาดเกินกว่า 30A 3 เฟส ในเขตเมือง  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |      |      |      |  |  |                                                                                        |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |      |      |      |  |  |                                                                                        |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                          |      |      |      |  |  | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง<br>มีเตออร์ขนาดเกินกว่า 30A 3 เฟส นอกเขตเมือง |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |      |      |      |  |  |                                                                                        |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |      |      |      |  |  |                                                                                        |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                                                        |      |      |      |  |  |                                                                                        |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                                                                                           | 100% | 100% | 100% |  |  |                                                                                        |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                |      |      |      |  |  |                                                                                        |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |      |      |      |  |  |                                                                                        |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                                                               | 100% | 100% | 100% |  |  |                                                                                        |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                |      |      |      |  |  |                                                                                        |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |      |      |      |  |  |                                                                                        |

|                                                                                           |      |      |      |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|--|--|
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                      |      |      |      |  |  |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                         | 100% | 100% | 100% |  |  |
| ภายใน 30 วันทำการ (ราย)                                                                   |      |      |      |  |  |
| เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                    |      |      |      |  |  |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                     | 100% | 100% | 100% |  |  |
| ภายใน 20 วันทำการ (ราย)                                                                   |      |      |      |  |  |
| เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                    |      |      |      |  |  |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                     | 100% | 100% | 100% |  |  |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |      |      |      |  |  |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |      |      |      |  |  |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100% | 100% | 100% |  |  |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |      |      |      |  |  |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |      |      |      |  |  |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |      |      |      |  |  |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |      |      |      |  |  |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                             | 95%  | 95%  | 95%  |  |  |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                          |      |      |      |  |  |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |      |      |      |  |  |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |      |      |      |  |  |

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