

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาสหามชัยเขต ไตรมาส 2

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 |
|          |                                                            |                                       |                                                  |                                 |               |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาสหามชัยเขต ไตรมาส 2

### 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานี (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>20.9-23.1 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | SNK        | 2    | บริษัท เพียวเคมน์ จำกัด                                                               | 2/4/2567                              | 22.2                               | 221                                 | 3                          | 22                                           | ✓                                 |               |
| 2        | SNK        | 2    | บริษัท บีบีจีไอ โบอิ้งทากอส(ฉะเชิงเทรา) จำกัด                                         | 1/5/2567                              | 22.2                               | 221                                 | 3                          | 22                                           | ✓                                 |               |
| 3        | SNK        | 8    | บริษัท กรีน เอ็นเนอร์จี ไมน์นิ่ง จำกัด                                                | 3/6/2567                              | 22.2                               | 221                                 | 3                          | 22                                           | ✓                                 |               |

### 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาสนามชัยเขต ไตรมาส 2

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        | กฟส.สนามชัยเขต | นาง มาลินี อินเจริญ<br>57/1 ม.4 ต.คูยายหมี อ.สนามชัยเขต จ.ฉะเชิงเทรา<br>CA.020002621167         | 2/4/2567                              | 225                                               | ✓                           |               |
| 2        | กฟส.สนามชัยเขต | นาย ชัยวัฒน์ ประภาศิริสุสี<br>289/1 ม.4 ต.คูยายหมี อ.สนามชัยเขต จ.ฉะเชิงเทรา<br>CA.020002074368 | 1/5/2567                              | 230                                               | ✓                           |               |
| 3        | กฟส.สนามชัยเขต | นาง วาริ รัตนกุสมภ์<br>634 ม.4 ต.คูยายหมี อ.สนามชัยเขต จ.ฉะเชิงเทรา<br>CA.020001707924          | 4/6/2567                              | 230                                               | ✓                           |               |

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 | นาย บุญลพ คงมัน<br>3/4 ม.4 ต.กุ่มยายหมี อ.สนามชัยเขต จ.ฉะเชิงเทรา<br>CA.020002621296              | 2/4/2567                              | 380                                               | ✓                           |               |
| 2        | กฟส.สนามชัยเขต | นาง สมใจ ชาราสันติสุข<br>459 ม.4 ต.กุ่มยายหมี อ.สนามชัยเขต จ.ฉะเชิงเทรา<br>CA.020019994023        | 1/5/2567                              | 385                                               | ✓                           |               |
| 3        | กฟส.สนามชัยเขต | น.ส.เสาวลักษณ์ แซ่โค้ว<br>62/33-34 ม.14 ต.กุ่มยายหมี อ.สนามชัยเขต จ.ฉะเชิงเทรา<br>CA.020001732586 | 4/6/2567                              | 380                                               | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาสหามชัยเขต ไตรมาส 2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <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% |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | 2              | 3    | 2     | 7        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | 0              | 0    | 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% | 100%  | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | 1              | 2    | 2     | 5        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | 0              | 0    | 0     | 0        |              |

|                                                   |                 |        |        |        |        |
|---------------------------------------------------|-----------------|--------|--------|--------|--------|
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>            |                 |        |        |        |        |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน       | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%   |        |        | 100%   |
| ทุกราย                                            |                 |        |        |        |        |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)       |                 | 35,961 | 35,961 | 35,961 | 35,961 |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด                |                 | 35,961 | 35,961 | 35,961 | 35,961 |
| ราย                                               | 100%            | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)       |                 |        |        |        |        |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)           |                 |        |        |        |        |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>   | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   |
| <b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>                       |                 |        |        |        |        |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) |                 | 35,961 | 35,961 | 35,961 | 35,961 |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)            |                 | 35,961 | 35,961 | 35,961 | 35,961 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                 |      |   |    |      |                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------|---|----|------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <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% |                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                 | 1    | 2 | 1  | 4    |                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                 | 0    | 0 | 0% | 0    |                                                                                 |
| <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.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาสานามชัยเขต ไตรมาส 2

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

| งานโครงการงาน                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                 |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                                          |          |                |      |       |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ <b>300 kVA</b> ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |       |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                                             | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                             |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                   |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                         |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ <b>300 kVA</b> ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                         |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                          |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |



|                                                                                                                                                                                    |      |      |      |      |      |                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b> |      |      |      |      |      |                                                                                    |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                                                |      |      |      |      |      |                                                                                    |
| 3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตออร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                                                  |      |      |      |      |      |                                                                                    |
| - เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |                                                                                    |
| - นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                   | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |                                                                                    |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตออร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                                                 |      |      |      |      |      |                                                                                    |
| - เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |      |      |      |      |      | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มีเตออร์ขนาดเกินกว่า 30A 3 เฟส ในเขตเมือง |
| - นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                   |      |      |      |      |      | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มีเตออร์ขนาดเกินกว่า30A 3 เฟส นอกเขตเมือง |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                                                                                    |      |      |      |      |      |                                                                                    |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |                                                                                    |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                      | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |                                                                                    |

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

|                                                                                                                      |      |      |      |      |      |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|--|
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |      |      |      |      |      |  |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |      |      |      |      |      |  |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |      |      |      |      |      |  |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |      |      |      |      |      |  |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |      | 1    | 2    | 1    | 4    |  |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |      |      |      |      |      |  |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |      |      |      |      |      |  |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |      |      |      |      |      |  |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                  | 85%  | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                              |      |      |      |      |      |  |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                               |      |      |      |      |      |  |