



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.ศรีราชา

ถึง กบล.(ก๒)

เลขที่ ก.๒กฟอ.สรช.(บห.) ๕๙/๒๕๖๖

วันที่ ๓๐ ม.ค. ๒๕๖๖

เรื่อง นำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕
เรียน อก.บล.(ก๒)

ตามหนังสือที่ ก.๒กบล.(บธ.)๗๒๒/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๕ ให้นำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นเดือน นั้น

กฟอ.ศรีราชา ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ ผ่านระบบ Online ตาม <http://om.pea.co.th> เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบธ.กบล.(ก๒) ดำเนินการต่อไป

(นายชัยยง เต็มสุข)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.ศรีราชา

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.
ประจำเดือน ธันวาคม 2565
กฟอ.ศรีราชา เขต กฟผ.2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
 - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ขอ-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 เอ็นทีเอ็น แมนูแฟคเจอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด	4 ม.ค. 2566	114	✓	
2	บริษัท โอ จี ฟอรัช จำกัด	4 ม.ค. 2566	114	✓	

ประจำเดือน ธันวาคม 2565

พ.อ.สุรสา ๒๒ พ.ค. ๒๕๖๒

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานที่ต่างๆ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ศรีราชา	7	บ้านผาแดง ห่างสฟฟ.3.5 กม.	4 ม.ค. 66	22.1	401.7	3	22.1	✓	
3	บึง 1	4	อเนกมัยหนองขาม ห่างสฟฟ.3.7 กม.	4 ม.ค. 66	22.3	405.3	3	22.3	✓	
4	บึง 2	2	วัดเขาช่องลม ห่างสฟฟ.7.5 กม.	4 ม.ค. 66	22.0	399.3	3	22.0	✓	
5	บ้านทอง	9	สำนักงานปิ่นทอง1 ห่างสฟฟ.2 กม.	4 ม.ค. 66	22.7	412.7	3	22.7	✓	
6	บางพระ	5	สนง.เทศบาลบางพระ ห่างสฟฟ.3.5 กม.	4 ม.ค. 66	22.5	408.3	3	22.5	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ประจำเดือน ธันวาคม 2565

กฟอ.ศรีราชา เขต กฟภ.2

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.ศรีราชา	บ้านผาแดงมิเตอร์ 3 เฟส 15A PEA 23020554 ห่างหม้อแปลง 50 ม.	4 ม.ค. 66 10.00 น.	227.7	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ประจำเดือน ธันวาคม 2565

กฟอ.ศรีราชา เขต กฟภ.2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา .	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.ศรีราชา	บ้านผาแดงมิเตอร์ 3 เฟส 15A PEA 23020554 ห่างหม้อแปลง 50 ม.	4 ม.ค. 66 10.00 น.	401.7	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟอ.ศรีราชา

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%		
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)	121	100	70			
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	0	0	0			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	-	-	-		เดือน ธ.ค. 2565 ไม่มีข้อร้องเรียน
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	0	0	0			
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	0	0	0			

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	-	-			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)						
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		84,136	84,247	84,358		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		84,136	84,247	84,358		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		84,136	84,247	84,358		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		84,136	84,247	84,358		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	100%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)						
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)						

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 3	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.ศรีราชา

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	100%	100%		
	100%	100%	100%	100%		
		5	9	5		
		0	0	0		
	100%	100%	100%	100%		
		5	9	5		
		0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.ศรีราชา

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%		
		14	11	8		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0	0		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟอ.ศรีราชา

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอใช้ไฟฟ้า) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งเมตรขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	44.93%		มีเตอร์ขาดแคลน
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		54	76	62		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	76		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	78.79%		มีเตอร์ขาดแคลน
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		18	39	52		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	14		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.ศรีราชา

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 3	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%					ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%					ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 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%					
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)						
เกิน 35 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.ศรีราชา

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 3	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%					
3.3 ระยะเวลาคงทนของตู้ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย) เกิน 30 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	99.19%	100%		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100%	100%	62.50%	100%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.ศรีราชา

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%					เดือน ธ.ค. 2565 ไม่มีข้อร้องเรียน
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%					เดือน ธ.ค. 2565 ไม่มีข้อร้องเรียน
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) - ดำเนินการไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%					ในกรณีนี้ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายคืนเงินให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟอ.ศรีราชา

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	99.91%	99%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		590	1057	695		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	1	7		
- นอกเขตเมือง	100%	-	-	-		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	-	-	-		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟอ.ศรีราชา

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 3	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	- 0 0	- 0 0	- 0 0		