



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.ศรีราชา ถึง กบส.(ก.๒)  
เลขที่ ก.๒กฟอ.ศรช.(บห.) ๑๔๓๔/๒๕๖๑ วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๑  
เรื่อง จัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๑  
เรียน อก.บส.(ก๒)

ตามหนังสือที่ ก.๒กบส.(บธ.)๕๘๗/๒๕๖๐ ลว. ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๐ ให้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. เป็นประจำทุกเดือน นั้น

กฟอ.ศรีราชา ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๑ มาพร้อมหนังสือนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบธ.กบส.(ก.๒) ดำเนินการต่อไป

(นายลือพงศ์ หงส์ศิริธรรม)  
รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟอ.ศรีราชา

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ประจำเดือน พฤษภาคม 2561

กฟอ.ศรีราชา เขต กฟภ.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 |
| 1        | บริษัท สยามคอมเพรสเซอร์อุตสาหกรรม จำกัด                    | 1 มิ.ย. 2561                          | 115.3                                            | ✓                               |               |
| 2        | บริษัท ไมย์เออร์ อินดัสตรีส จำกัด                          | 1 มิ.ย. 2561                          | 115.3                                            | ✓                               |               |
| 3        | การทำเรือแห่งประเทศไทย (ท่าเรือแหลมฉบัง)                   | 1 มิ.ย. 2561                          | 115.3                                            | ✓                               |               |
| 4        | บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด                           | 1 มิ.ย. 2561                          | 115.3                                            | ✓                               |               |
| 5        | บริษัท เอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด                            | 1 มิ.ย. 2561                          | 115.3                                            | ✓                               |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ประจำเดือน พฤษภาคม 2561

กฟอ.ศรีราชา เขต กฟภ.2

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| 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 |               |
|----------|------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                        |                                       | ที่สถานี<br>(เควี)                 | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>20.9-23.1 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | ศรีราชา    | 5    | การไฟฟ้าศรีราชา ท่าง สฟฟ. 3.5 กม.                                                      | 1 มิ.ย. 2561                          | 22.8                               | 415.3                               | 3                          | 22.8                                         | ✓                                 |               |
| 2        | อ่าวไผ่ 1  | 5    | ปั้ม ปตท.อ่าวไผ่ ท่าง สฟฟ. 3 กม.                                                       | 1 มิ.ย. 2561                          | 22.1                               | 402.3                               | 3                          | 22.1                                         | ✓                                 |               |
| 3        | แหลมฉบัง 1 | 2    | คลินิกสมิติเวชเก่า ท่าง สฟฟ. 3.5 กม.                                                   | 1 มิ.ย. 2561                          | 22.3                               | 405.0                               | 3                          | 22.3                                         | ✓                                 |               |
| 4        | แหลมฉบัง 2 | 7    | หลังฮาร์เบอร์มอลล์ ท่าง สฟฟ. 3.5 กม.                                                   | 1 มิ.ย. 2561                          | 22.3                               | 406.3                               | 3                          | 22.3                                         | ✓                                 |               |
| 5        | บึง 1      | 1    | แยกราชประสงค์แหลมฉบัง ท่าง สฟฟ. 4.2 กม.                                                | 1 มิ.ย. 2561                          | 22.2                               | 404.3                               | 3                          | 22.2                                         | ✓                                 |               |
| 6        | บึง 2      | 7    | ซอยมาบชมพู่ ท่าง สฟฟ. 8.5 กม.                                                          | 1 มิ.ย. 2561                          | 22.7                               | 413.3                               | 3                          | 22.7                                         | ✓                                 |               |
| 7        | ปิ่นทอง    | 9    | บริษัท แบรนค์ ปิ่นทอง 2 ท่าง สฟฟ. 4.0 กม.                                              | 1 มิ.ย. 2561                          | 22.1                               | 401.7                               | 3                          | 22.1                                         | ✓                                 |               |
| 8        | บางพระ     | 10   | ปั้มน้ำรวจเขาเขียว ท่าง สฟฟ. 10.5 กม.                                                  | 1 มิ.ย. 2561                          | 22.4                               | 407.3                               | 3                          | 22.4                                         | ✓                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ประจำเดือน พฤษภาคม 2561

กฟอ.ศรีราชา เขต กฟภ.2

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.ศรีราชา  | บ่อมตำรวจเขาเขียว มิเตอร์ 3 เฟส 15 แอมป์<br>PEA 29083274 ห่างหม้อแปลง 150 เมตร        | 1 มิ.ย. 2561<br>10:00 น.              | 233                                               | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ประจำเดือน พฤษภาคม 2561

กฟอ.ศรีราชา เขต กฟภ.2

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.ศรีราชา  | บ่อมด้ารวจเขาเขียว มิเตอร์ 3 เฟส 15 แอมป์<br>PEA 29083274 ห่างหม้อแปลง 150 เมตร       | 1 มิ.ย. 2561<br>10:00 น.              | 407.3                                             | ✓                           |               |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## กฟอ.ศรีราชา

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |        |          | ปัญหาอุปสรรค                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|--------|----------|----------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |                                  |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                          | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | .....% | .....%   | เดือน พ.ค.2561 ไม่มีข้อร้องเรียน |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 417            | 485  | .....  | .....    |                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 0              | 0    | .....  | .....    |                                  |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | -              | -    | .....% | .....%   |                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 0              | 0    | .....  | .....    |                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 0              | 0    | .....  | .....    |                                  |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.ศรีราชา

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |        |          | ปัญหาอุปสรรค                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|--------|----------|-----------------------------------|
|                                                                                                       |                 | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |                                   |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                       |                 |                |         |        |          |                                   |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย                                                 | ไม่น้อยกว่า 98% | -              | -       | .....% | .....%   |                                   |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                           |                 | 0              | 0       | .....  | .....    |                                   |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                              |                 | 0              | 0       | .....  | .....    |                                   |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                  | 100%            | 100%           | 100%    | .....% | .....%   |                                   |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                           |                 | 117,405        | 116,281 | .....  | .....    |                                   |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                               |                 | 117,405        | 116,281 | .....  | .....    |                                   |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                      | ไม่น้อยกว่า 95% | 99.98%         | 99.99%  | .....% | .....%   | ส่งไม่ได้จำนวน 17 ราย             |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                     |                 | 117,388        | 116,264 | .....  | .....    |                                   |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                |                 | 117,405        | 116,281 | .....  | .....    |                                   |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 100 | 100%            | -              | -       | .....% | .....%   | เดือน พ.ค. 2561 ไม่มีข้อร้องเรียน |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                          |                 | 0              | 0       | .....  | .....    |                                   |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                             |                 | 0              | 0       | .....  | .....    |                                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.ศรีราชา

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                               |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |                                                                                                             |
| <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที</p> <p>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 90% | -              | -    | -     | -        | <p>ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต</p> <p>ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.</p> <p>ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบห.</p> |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.ศรีราชา

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                          |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                          |          |                |      |        |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |        |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                             | 100%     | 100%           | -    | .....% | .....%   |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                                 |          |                |      |        |          |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                                  |          | 3              | 0    | .....  | .....    |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                            |          | 0              | 0    | .....  | .....    |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                            | 100%     | -              | -    | .....% | .....%   |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                               |          | 0              | 0    | .....  | .....    |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                  |          | 0              | 0    | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.ศรีราชา

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | -    | .....% | .....%   |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | 3              | 0    | .....  | .....    |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | 0              | 0    | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.ศรีราชา

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |        |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |      |        |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |      |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 212            | 282  | .....  | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | .....  | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 10             | 14   | .....  | .....    |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.ศรีราชา

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

| งาน/โครงการ                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                   |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |                                                                                    |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |        |        |          |                                                                                    |
| - เขตเมือง                                                        | 100%     | -              | -      | -      | -        | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                            |          | -              | -      | -      | -        |                                                                                    |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                             |          | -              | -      | -      | -        |                                                                                    |
| - นอกเขตเมือง                                                     | 100%     |                |        |        |          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   | ไม่ได้รับรายงานจากแผนกที่เกี่ยวข้อง                                                |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                           |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                    |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                            |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                    |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.ศรีราชา

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|-----------------------------------------------|
|                                                                                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |                                               |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   | ไม่ได้รับรายงานจากแผนกที่เกี่ยวข้อง           |
|                                                                                                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                               |
|                                                                                                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                               |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |        |        |          |                                               |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | 100%   | .....% | .....%   | เป็นคำร้องช่วงต้นเดือน ตรวจสอบตกหล่น 4 คำร้อง |
|                                                                                                                               |          | 150            | 241    | .....  | .....    |                                               |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0      | .....  | .....    |                                               |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                    | 100%     | 100%           | 96.49% | .....% | .....%   |                                               |
|                                                                                                                               |          | 93             | 110    | .....  | .....    |                                               |
|                                                                                                                               |          | 0              | 4      | .....  | .....    |                                               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.ศรีราชา

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน        |                       |                                            |                                            | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | เม.ย.                 | พ.ค.                  | มิ.ย.                                      | ไตรมาส 2                                   |                                                                                                                                      |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100%     | -<br>0<br>0           | -<br>0<br>0           | .....%<br>.....<br>.....                   | .....%<br>.....<br>.....                   | เดือน พ.ค. 2561 ไม่มีข้อร้องเรียน                                                                                                    |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | -<br>-<br>0<br>0<br>- | -<br>-<br>0<br>0<br>- | .....%<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... | .....%<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... | เดือน พ.ค. 2561 ไม่มีข้อร้องเรียน                                                                                                    |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)<br>ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                  | 95%      | -<br>0<br>0           | -<br>0<br>0           | .....<br>.....<br>.....                    | .....<br>.....<br>.....                    | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต<br>ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม)<br>จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.ศรีราชา

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |        |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 98.10%         | 99.18% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 464            | 1,259  | .....  | .....    |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 9              | 11     | .....  | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | -              | -      | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0      | .....  | .....    |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0      | .....  | .....    |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | -              | -      | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0      | .....  | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0      | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.ศรีราชา

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

| งาน/โครงการงาน                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|----------|--------------|
|                                                |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85%      | -              | -    | .....% | .....%   |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |      |        |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |          | 0              | 0    | .....  | .....    |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |          | 0              | 0    | .....  | .....    |              |