



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.ศรีราชา

ถึง กบล.(ก.๒)

เลขที่ ก.๒กฟอ.สรช.(บห.) ๓๓๙๓/๒๕๖๒

วันที่ ๑๐ มิ.ย. ๒๕๖๒

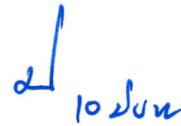
เรื่อง จัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรียน อก.บล.(ก.๒)

ตามหนังสือที่ ก.๒กบล.(บธ.)๕๘๗/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๐ ให้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. เป็นประจำทุกเดือน นั้น

กฟอ.ศรีราชา ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒ มาพร้อมหนังสือนี้ด้วยแล้ว

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



(นายนำพล ผันผ่อน)

ผจก.กฟอ.ศรีราชา

แผนกบริหารงานทั่วไป

๑๔๑๒๐

กฟอ.สรช. / ส่งผ่านระบบ INFORMA  
วันที่ ๑ มิ.ย. ๒๕๖๒ เวลา ๑๓:๕๗ น.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

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 เอ็นทีเอ็น แมนูแฟคเจอริ่ง (ไทยแลนด์) จำกัด          | 4 มิ.ย. 2562                          | 116                                              | ✓                               |               |
| 2        | บริษัท ไอ จี พอร์ซ จำกัด                                   | 4 มิ.ย. 2562                          | 116                                              | ✓                               |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

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>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 |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                         |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>20.9-23.1 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | ศรีราชา    | 4    | แยกไฟแดงอัสสัมฯ ห่าง สฟฟ. 3.1 กม.                                                       | 4 มิ.ย. 2562                          | 22.1                               | 401.3                               | 3                          | 22.1                                         | ✓                                 |               |
| 2        | อ่าวไผ่ 1  | 10   | หลังแกแล็คซี่ ห่าง สฟฟ. 7 กม.                                                           | 4 มิ.ย. 2562                          | 21.9                               | 398.7                               | 3                          | 21.9                                         | ✓                                 |               |
| 3        | บึง 1      | 7    | หลังเอเวอร์กรีน ห่าง สฟฟ. 4 กม.                                                         | 4 มิ.ย. 2562                          | 22.1                               | 401.1                               | 3                          | 22.1                                         | ✓                                 |               |
| 4        | บึง 2      | 2    | บ้านหินกอง ห่าง สฟฟ. 8.5 กม.                                                            | 4 มิ.ย. 2562                          | 21.9                               | 398.7                               | 3                          | 21.9                                         | ✓                                 |               |
| 5        | ปิ่นทอง    | 5    | ซอยโรงน้ำปลาพิชัย ห่าง สฟฟ. 4 กม.                                                       | 4 มิ.ย. 2562                          | 22.0                               | 400.3                               | 3                          | 22.0                                         | ✓                                 |               |
| 6        | บางพระ     | 9    | เทศบาล 7/3 ห่าง สฟฟ. 4.5 กม.                                                            | 4 มิ.ย. 2562                          | 22.1                               | 402.3                               | 3                          | 22.1                                         | ✓                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

กฟอ.ศรีราชา เขต กฟภ.2

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        | กฟอ.ศรีราชา  | แยกไฟแดงอัสสัมฯ มิเตอร์ 3 เฟส 30 แอมป์<br>PEA 24397802 ห่างหม้อแปลง 150 เมตร          | 4 มิ.ย. 2562<br>09:00 น.              | 231.3                                             | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

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  | แยกไฟแดงอัสสัมฯ มิเตอร์ 3 เฟส 30 แอมป์<br>PEA 24397802 ห่างหม้อแปลง 150 เมตร          | 4 มิ.ย. 2562<br>09:00 น.              | 401.3                                             | ✓                           |               |

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>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                          | ไม่น้อยกว่า 90% |                | 100% |       |          |                                  |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% |                | -    |       |          | เดือน พ.ค.2562 ไม่มีข้อร้องเรียน |
|                                                                                                                                                                                                                                                      |                 |                | 0    |       |          |                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                      |                 |                | 0    |       |          |                                  |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

## กฟอ.ศรีราชา

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย                                                        | ผลการดำเนินงาน |                              |                                |          | ปัญหาอุปสรรค    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------|--------------------------------|----------|-----------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                 | เม.ย.          | พ.ค.                         | มิ.ย.                          | ไตรมาส 2 |                 |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)<br><b>2.3.2</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า 98%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% |                | -                            |                                |          |                 |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                                     | ไม่น้อยกว่า 95%                                                 |                | 100%<br><br>76,931<br>76,931 | 99.99%<br><br>76,923<br>76,931 |          | ส่งไม่ได้ 8 ราย |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้</b><br><b>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า</b><br><b>ร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                       | 100%                                                            |                |                              |                                |          |                 |

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 กบท.</p> |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟอ.ศรีราชา

### 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( 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 ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |       |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                  | 100%     |                | 100% |       |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          |                | 4    |       |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          |                | 0    |       |          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | 100%     |                | 100% |       |          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          |                | 4    |       |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          |                | 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<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     |                | 100% |       |          |              |

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% |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          |                | 94   |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          |                | 0    |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     |                | 100% |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          |                | 29   |       |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          |                | 0    |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
กฟอ.ศรีราชา

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|-------|----------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |                                                                                    |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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%   |       |          |                                     |
|                                                                                                                               |          |                | 79     |       |          |                                     |
|                                                                                                                               |          |                | 0      |       |          |                                     |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                    | 100%     |                | 100%   |       |          |                                     |
|                                                                                                                               |          |                | 68     |       |          |                                     |
|                                                                                                                               |          |                | 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 |                                                                                                                               |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                  | 100%     |                | -<br><br>0<br>0 |       |          | เดือน พ.ค. 2562 ไม่มีข้อร้องเรียน                                                                                             |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     |                | -<br><br>0<br>0 |       |          | เดือน พ.ค. 2562 ไม่มีข้อร้องเรียน                                                                                             |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)<br>ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                        | 95%      |                | -<br><br>0<br>0 |       |          | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) 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%     |                | 98.19% |       |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                | 703    |       |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                | 13     |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     |                | -      |       |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                | 0      |       |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                | 0      |       |          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     |                | -      |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                | 0      |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                | 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 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      |                | -<br><br>0<br><br>0 |       |          |              |