



645

**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.ศรีราชา ถึง กบล.(ก.๒)  
เลขที่ ก.๒กฟอ.ศรช.(บห.) ๘๑/๒๕๖๔ วันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๔  
เรื่อง จัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓  
เรียน อก.บล.(ก.๒)

ตามหนังสือที่ ก.๒กบล.(บธ.)๕๘๓/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๐ ให้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. เป็นประจำทุกเดือน นั้น

กฟอ.ศรีราชา ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓ มาพร้อมหนังสือนี้ด้วยแล้ว

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

  
8 มค ๖๔

(นายนำพล ฝันผ่อง)  
ผจก.กฟอ.ศรีราชา

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.  
ประจำเดือน ธันวาคม 2563  
กฟอ.ศรีราชา เขต กฟภ.2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
  - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
    - 1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานที่ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------|---------------|
|          |                                                              |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | บริษัท เอ็นทีเอ็น แมนูแฟคเจอริ่ง (ไทยแลนด์) จำกัด            | 5 ม.ค. 2564                           | 114.5                                            | ✓              |               |
| 2        | บริษัท เอ จี พอร์ช จำกัด                                     | 5 ม.ค. 2564                           | 114.5                                            | ✓              |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

ประจำเดือน ธันวาคม 2563

กฟอ.ศรีราชา เขต กฟภ.2

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าฯ | 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     | 2    | บ้านนาพร้าว ทาง สฟฟ. 4 กม.                                                              | 5 ม.ค. 2564                           | 22.7                               | 412.3                               | 3                          | 22.7                                         | ✓                                 |               |
| 2        | บึง 1       | 7    | ข้างวัดหนองยายปู่ ทาง สฟฟ. 13 กม.                                                       | 5 ม.ค. 2564                           | 21.5                               | 390.7                               | 3                          | 21.5                                         | ✓                                 |               |
| 3        | บึง 2       | 7    | ซอย STP & I ทาง สฟฟ. 8 กม.                                                              | 5 ม.ค. 2564                           | 22.2                               | 403.3                               | 3                          | 22.2                                         | ✓                                 |               |
| 4        | บึงทอง      | 3    | บึงทอง 1 ซอย 1/1 ทาง สฟฟ. 3 กม.                                                         | 5 ม.ค. 2564                           | 21.9                               | 398.3                               | 3                          | 21.9                                         | ✓                                 |               |
| 5        | บางพระ      | 5    | บ้านหินเหล็ก ทาง สฟฟ. 9 กม.                                                             | 5 ม.ค. 2564                           | 22.6                               | 410.3                               | 3                          | 22.6                                         | ✓                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ประจำเดือน ธันวาคม 2563

กฟอ.ศรีราชา เขต กฟภ.2

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟอ.ศรีราชา  | หลัง SCA6R-01 มิเตอร์ 3 เฟส 15 แอมป์<br>PEA 6201265592 ห่างหม้อแปลง 50 เมตร           | 5 ม.ค. 2564<br>10:00 น.               | 232.3                                             | ✓                           |               |
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ประจำเดือน ธันวาคม 2563

กฟอ.ศรีราชา เขต กฟภ.2

- 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟอ.ศรีราชา  | หลัง SCA6R-01 มิเตอร์ 3 เฟส 15 แอมป์<br>PEA 6201265592 ห่างหม้อแปลง 50 เมตร           | 5 ม.ค. 2564<br>10:00 น.               | 404.7                                             | ✓              |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟอ.ศรีราชา

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|----------------------------------|
|                                                                                                                                                                                       |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                                  |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                              | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100% |          |                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                               |                 | 193            | 147  | 101  |          |                                  |
|                                                                                                                                                                                       |                 | 0              | 0    | 0    |          |                                  |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)                                                                                | ไม่น้อยกว่า 95% | -              | -    | -    |          | เดือน ธ.ค.2563 ไม่มีข้อร้องเรียน |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> |                 | 0              | 0    | 0    |          |                                  |
|                                                                                                                                                                                       |                 | 0              | 0    | 0    |          |                                  |

กฟอ.ศรีราชา

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง                                                                       |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย                                                 | ไม่น้อยกว่า 98% |                |        |        |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                           |                 |                |        |        |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                              |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                  | 100%            | 100%           | 100%   | 100%   |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                           |                 | 80,983         | 81,224 | 81,416 |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                               |                 | 80,983         | 81,224 | 81,416 |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                      | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%   | 100%   |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                     |                 | 80,983         | 81,224 | 81,416 |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                |                 | 80,983         | 81,224 | 81,416 |          |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 100 | 100%            |                |        |        |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>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 4 |                                                                                              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที | ไม่น้อยกว่า 90% |                |      |      |          | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต<br>ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.<br>ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท. |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
กฟอ.ศรีราชา

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                           |          |                |      |      |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |      |          |              |
| การแจ้งตัดไฟ                                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                                  |          |                |      |      |          |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                                   | 13       | 19             | 6    |      |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                             | 0        | 0              | 0    |      |          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                             | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                | 13       | 19             | 6    |      |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                   | 0        | 0              | 0    |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.ศรีราชา

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                              |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                      |          | 14             | 20   | 12   |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                       |          | 0              | 0    | 0    |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.ศรีราชา

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                           |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                               |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                    | 100%     | 100%           | 98%  | 100% |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | 49             | 51   | 55   |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | 0              | 1    | 0    |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | 13             | 16   | 23   |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | 0              | 0    | 0    |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟอ.ศรีราชา

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                                                                                    |
| 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)                                               |          |                |      |      |          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     |                |      |      |          |                                                                                    |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          |                |      |      |          |                                                                                    |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          |                |      |      |          |                                                                                    |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |      |      |          |                                                                                    |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ                       | 100%     |                |      |      |          | ไม่ได้รับรายงานจากแผนกที่เกี่ยวข้อง                                                |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          |                |      |      |          |                                                                                    |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          |                |      |      |          |                                                                                    |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟอ.ศรีราชา

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

| งาน/โครงการ                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|-------------------------------------|
|                                                                                                                          |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                                     |
| 3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินกว่า 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 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                        | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |                                     |
| ภายใน 30 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | 117            | 115  | 131  |          |                                     |
| เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          | 0              | 0    | 0    |          |                                     |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                    | 100%     | 95%            | 100% | 100% |          |                                     |
| ภายใน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | 19             | 20   | 14   |          |                                     |
| เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          | 1              | 0    | 0    |          |                                     |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.ศรีราชา

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                       |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                                                                                                                                      |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                                                                                                | 100%     |                |      |      |          | เดือน ธ.ค. 2563 ไม่มีข้อร้องเรียน                                                                                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</li> <li>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)</li> </ul>                               |          |                |      |      |          |                                                                                                                                      |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                                                                             | 100%     |                |      |      |          | เดือน ธ.ค. 2563 ไม่มีข้อร้องเรียน                                                                                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</li> <li>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)</li> </ul> |          |                |      |      |          |                                                                                                                                      |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                                                                                                      | 95%      |                |      |      |          | <p>ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ</li> <li>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ</li> </ul>                                                   |          |                |      |      |          |                                                                                                                                      |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟอ.ศรีราชา

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

| งาน/โครงการ                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                             |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลากลับไฟฟ้าคืน การณีกดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                       |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                  | 100%     | -              | -    | -    |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                      |          | 0              | 0    | 0    |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | 0              | 0    | 0    |          |              |
| - 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 กฟภ.  
กฟอ.ศรีราชา

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                             |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | -              | -    | -    |          |              |
|                                                                                                                                             |          | 0              | 0    | 0    |          |              |
|                                                                                                                                             |          | 0              | 0    | 0    |          |              |