



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.ศรีราชา ถึง กบล.(ก๒)  
เลขที่ ก.๒กฟอ.ศรช.(บห.) ๙๙๖/พ๕๖๕ วันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๕  
เรื่อง จัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๕  
เรียน อก.บล.(ก๒)

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบธ.กบล.(ก๒) ดำเนินการต่อไป

 10/5/15

(นางนงนุช สุขเจริญ)

รจก.(บ) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.ศรีราชา

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
ประจำปีเตือน เมษายน 2565  
กฟอ.ศรีราชา เขต กฟภ.2

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

| ลำดับที่ | สถานที่ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br><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                | 5 พ.ค. 2565                           | 114                                              | ✓                               |               |
| 2        | บริษัท โอจี พอร์จ (ไทยแลนด์) จำกัด                               | 5 พ.ค. 2565                           | 114                                              | ✓                               |               |
|          |                                                                  |                                       |                                                  |                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
ประจำเดือน เมษายน 2565  
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 | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap | 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     | 8    | ม.พฤษชาติ4 ห่างสฟฟ.3กม.                                                                 | 5 พ.ค. 2565          | 22.7                               | 412.0                               | 3              | 22.7                                         | ✓                                 |               |
| 2        | บึง 1       | 7    | ช.หมู่บ้านมิตรราชวิลเลจ ห่างสฟฟ.8 กม.                                                   | 5 พ.ค. 2565          | 23.1                               | 419.7                               | 3              | 23.1                                         | ✓                                 |               |
| 3        | บึง 2       | 7    | ซอยเขาตะแบก ห่างสฟฟ.8 กม.                                                               | 5 พ.ค. 2565          | 22.4                               | 407.3                               | 3              | 22.4                                         | ✓                                 |               |
| 4        | ปิ่นทอง     | 8    | ปิ่นทอง1ซอยจุสมล ห่างสฟฟ.150 ม.                                                         | 5 พ.ค. 2565          | 22.8                               | 413.7                               | 3              | 22.8                                         | ✓                                 |               |
| 5        | บางพระ      | 4    | ข้างค่ายทหารบางพระห่างสฟฟ.1.5 กม.                                                       | 5 พ.ค. 2565          | 22.8                               | 413.7                               | 3              | 22.8                                         | ✓                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ประจำเดือน เมษายน 2565

กฟอ.ศรีราชา เขต กฟภ.2

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟพ.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  | ม.พฤษชาติ 4 มิเตอร์ 3 เฟส 15 แอมป์<br>PEA 6100008757 ทางหม้อแปลง 150 ม.               | 5 พ.ค. 2565<br>13.00 น.               | 226.7                                             | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

ประจำเดือน เมษายน 2565

กฟอ.ศรีราชา เขต กฟภ.2

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

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟผ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา    | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------|----------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                         |                                                   | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟอ.ศรีราชา  | ม.พฤษชาติ 4 มิเตอร์ 3 เฟส 15 แอมป์<br>PEA 6100008757 ห่างหม้อแปลง 150 ม.              | 5 พ.ค. 2565<br>13.00 น. | 412.0                                             | ✓              |               |

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|-----------------------------------|
|                                                                                                                                                                                     |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |                                   |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                                | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           |      |       |          |                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                                |                 | 134            |      |       |          |                                   |
|                                                                                                                                                                                     |                 | 0              |      |       |          |                                   |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)                                                                              | ไม่น้อยกว่า 95% | -              |      |       |          | เดือน เม.ย.2565 ไม่มีข้อร้องเรียน |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> |                 | 0              |      |       |          |                                   |
|                                                                                                                                                                                     |                 | 0              |      |       |          |                                   |

## 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)                                                   |                 |                |      |       |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                      |                 |                |      |       |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                          | 100%            | 100%           |      |       |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                   |                 | 83,990         |      |       |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                       |                 | 83,990         |      |       |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                              | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           |      |       |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                             |                 | 83,990         |      |       |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                        |                 | 83,990         |      |       |          |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            |                |      |       |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                      |                 |                |      |       |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                         |                 |                |      |       |          |              |

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |                                                                                              |
| 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 กบพ. |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
กฟอ.ศรีราชา

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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 ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |       |          |              |
| การแจ้งตัดไฟ                                                                                                                                                              | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                                  |          |                |      |       |          |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                                   |          | 10             |      |       |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                             |          | 0              |      |       |          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                             | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                |          | 10             |      |       |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                   |          | 0              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
กฟอ.ศรีราชา

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                              |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                      |          | 21             |      |       |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                       |          | 0              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟอ.ศรีราชา

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                              |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | 98.78%         |      |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 81             |      |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 1              |      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 20             |      |       |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
กฟอ.ศรีราชา

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

| งาน/โครงการ                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                       |
|----------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |                                                                                    |
| 3.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |       |          |                                                                                    |
| - เขตเมือง                                                     | 100%     | -              |      |       |          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                         |          | -              |      |       |          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                          |          | -              |      |       |          |                                                                                    |
| - นอกเขตเมือง                                                  | 100%     |                |      |       |          |                                                                                    |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                         |          | -              |      |       |          |                                                                                    |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                          |          | -              |      |       |          |                                                                                    |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                |          |                |      |       |          |                                                                                    |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีอ                   | 100%     | .....%         |      |       |          | ไม่ได้รับรายงานจากแผนกที่เกี่ยวข้อง                                                |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                        |          | .....          |      |       |          |                                                                                    |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                         |          | .....          |      |       |          |                                                                                    |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟอ.ศรีราชา

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|---------|----------|-------------------------------------|
|                                                                                                                             |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |                                     |
| 3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | .....%         |      |         |          | ไม่ได้รับรายงานจากแผนกที่เกี่ยวข้อง |
| 3.3 ระยะเวลาคาดรองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                     |          |                |      |         |          |                                     |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)       | 100%     | 100%           |      | 87<br>0 |          |                                     |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                  | 100%     | 100%           |      | 4<br>0  |          |                                     |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กพอ.ศรีราชา

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( 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                    | 100%     | -              |      |       |          | เดือน เม.ย.2565 ไม่มีข้อร้องเรียน                                                                                             |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    | 0        |                |      |       |          | เดือน เม.ย.2565 ไม่มีข้อร้องเรียน                                                                                             |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     | 0        |                |      |       |          |                                                                                                                               |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | -              |      |       |          |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      | 0        |                |      |       |          | ในกรณีที่ กฟผ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่พออนุมัติใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       | 0        |                |      |       |          |                                                                                                                               |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                          | 95%      | -              |      |       |          |                                                                                                                               |
| ดำเนินการคืนเงินน้อยกว่าร้อยละ 95                                                         | 0        |                |      |       |          |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              | 0        |                |      |       |          |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               | 0        |                |      |       |          |                                                                                                                               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟอ.ศรีราชา

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

| งาน/โครงการ                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                   |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.4 ระยะเวลากลับไฟฟ้า กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                             |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 99.63%         |      |       |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 540            |      |       |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                             |          | 2              |      |       |          |              |
| - 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 กฟผ.

กฟอ.ศรีราชา

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                             |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | -              |      |       |          |              |