

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Seandard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
	บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) PEA NO.23047227	4-Apr-65	116	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลข,หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ระยอง1	9	วัดน้ำคอกเก่า PEA NO. 9386013	4-Apr-65		236		23.6	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าจุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือหม้อแปลง,ระยะห่างจากสถานี ฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส ที่สถานีฯ (เควี)	ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดันที่คำนวณ ได้ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
							ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	สฟฟ.รย.1วงจร 9	หม้อแปลงหน้า บ.เป็ปชี ระยะห่างจากสถานี 5 กม.	26 เม.ย. 65 เวลา 15.30 น.	386	3	21.14	/	
2	สฟฟ.รย.1วงจร 10	หม้อแปลงหน้า รร.ระยองวิทยาคม ระยะห่างจากสถานี 7 กม.	26 เม.ย. 65 เวลา 14.30 น.	380	3	21.12	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard) เดือนเมษายน

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าจุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟจ.รย.	โชติหิน ,6100045590 , PEA No.:55-015996, 120 ม.	4/8/2022	229	ได้มาตรฐาน	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าจุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือหม้อแปลง,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส โวลต์	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	สฟพ.รย.1 วงจร 9	หม้อแปลงหน้า บ.เป็ปชี ระยะห่างจากสถานี 5 กม.	29 เม.ย. 65 เวลา 14.00 น.	385	/	
2	สฟพ.รย.1 วงจร 10	หม้อแปลงหน้า รร.ระยองวิทยาคม ระยะห่างจากสถานี 7 กม.	29 เม.ย. 65 เวลา 14.00 น.	383	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

2. มาตรฐานการใช้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เมษายน	รวม	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า90%	1	1	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)	100%	1	1	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		0	0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า95%	6	6	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า	100%	6	6	
ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	
เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

2. มาตรฐานการใช้บริการทั่วไป (Overall Standards)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

2. มาตรฐานการใช้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินค่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100%	100%	100%	100%	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	1	0	-	-	ในหัวข้อ Call Center การไฟฟ้าเขตไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เมษายน	รวม	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า				
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน				
การแจ้งดับไฟ	100%	5	5	
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	100%	5	5	
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า 3 วัน (ราย)		0	0	
การปฏิบัติงาน	100%	5	5	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	5	5	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	2	2	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)	100%	2	2	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³						
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย) 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100% 100% 100%	100% 99 0 100% 161 0 0 100% 0 0 100% 0 0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	100%	100%			100%	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)						
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%			100%	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)						
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย)	100%	96%			96%	
เกิน 30 วันทำการ (ราย)		72			72	
		3			3	
3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย)	100%	100%			100%	
เกิน 20 วันทำการ (ราย)		32			32	
		0			0	
3.3.3 การตรวจสอบข้อมูลข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%			100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0			0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		-				
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	95%	-			-	
ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ						
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ						
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืน กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%			100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)						
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	100%			100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)						
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100%			100%	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	100%			100%	