

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Seandard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br><br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br><br>เวลา<br><br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br><br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี) | ผลการวัดแรงดัน                    |                   |
|----------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
|          |                                                                   |                                               |                                                   | ได้มาตรฐาน<br><br>109.2-120.7เควี | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
|          | บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน)<br><br>PEA NO.23047227            | 5-Aug-65                                      | 116                                               | ✓                                 |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าจุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)
- 1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่,หมายเลข,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        | ระยอง1     | 8    | นาย อุทร วงศ์วีรธร<br>PEA NO. 23074884                                            | 5-Aug-65                              |                                    | 229                                 |                            | 22.9                                         | ✓                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าจุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าฯ | สถานที่วัดแรงดัน<br><br>(ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือหม้อแปลง,ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) | วัน เดือน ปี<br><br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br><br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>ที่สถานีฯ (เควี) | ตำแหน่ง<br>Tap หม้อแปลง | ค่าแรงดันที่<br>คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เค<br>วี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบ<br>จำหน่าย |                   |
|----------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------|
|          |             |                                                                                     |                                           |                                                                |                         |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>20.9-23.1 เควี          | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| 1        | ระยอง1      | หน้าวัดน้ำคอกเก่า ระยะห่างจากสถานี 5 กม.                                            | 29 ส.ค. 65 เวลา 14.00 น.                  | 21.9                                                           | 3                       | 22.0                                             |                                       |                   |
| 2        | ระยอง1      | หน้ารร.ระยองวิทยาคมระยะห่างจากสถานี 7 กม.                                           | 29 ส.ค. 65 เวลา 14.00 น.                  | 21.6                                                           | 3                       | 21.5                                             |                                       |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าจุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ                                             | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              | (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | ระยอง1       | หน้าวัดน้ำคอกเก่า ระยะห่างจากสถานี 5 กม.                      | 29 ส.ค. 65 เวลา 14.00 น.              | 229                                               |                             |               |
| 2        | ระยอง1       | หน้ารร.ระยองวิทยาคมระยะห่างจากสถานี 7 กม.                     | 29 ส.ค. 65 เวลา 14.00 น.              | 224                                               |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ                                             | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              | (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.1)) |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | ระยอง1       | หน้าวัดน้ำคอกเก่า ระยะห่างจากสถานี 5 กม.                      | 29 ส.ค. 65 เวลา 14.00 น.              | 396.6                                             |                             |               |
| 2        | ระยอง1       | หน้าร.ระยองวิทยาคมระยะห่างจากสถานี 7 กม                       | 29 ส.ค. 65 เวลา 14.00 น.              | 388.0                                             |                             |               |

| รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.<br>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง                     |                |                |     |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|-----|--------------|
| 2. มาตรฐานการใช้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                          |                |                |     |              |
| งาน/โครงการ                                                                                               | เป้าหมาย       | ผลการดำเนินงาน |     | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                           |                | สิงหาคม        | รวม |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน     | ไม่น้อยกว่า90% | 3              | 3   |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                  | 100%           | 3              | 3   |              |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                     |                | 0              | 0   |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า95% | 9              | 9   |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         | 100%           | 6              | 6   |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                | 0              | 0   |              |

| รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.<br>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง                                                                           |                |                |      |      |          |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
| 2. มาตรฐานการใช้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                                                                                |                |                |      |      |          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                     | เป้าหมาย       | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                 |                | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                                                                                 |                |                |      |      |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                | ไม่น้อยกว่า98% | 100%           | 100% |      |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                | 100%           | 100%           | 100% |      |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า95% | 100%           | 100% |      |          |              |

| รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.<br>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง                                                                                                                                                     |                 |                |      |      |          |                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. มาตรฐานการใช้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                                                                                                                                                          |                 |                |      |      |          |                                                                                                     |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                           |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                                                                                                     |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 100<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินค่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | 100%           | 100% | 100% | 100%     |                                                                                                     |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                            | ไม่น้อยกว่า 90% |                |      |      |          | ในหัวข้อ Call Center<br>การไฟฟ้าเขตไม่ต้องราย<br>งานผล เพราะ กวป. ใช้<br>ผลการดำเนินงาน จาก<br>กบท. |

| รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.<br>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง                                                                        |          |                |     |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----|--------------|
| 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) <sup>3</sup>                                           |          |                |     |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |     | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                              |          | สิงหาคม        | รวม |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                              |          |                |     |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |     |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                          | 100%     | 5              | 5   |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า                                                                                                                                      | 100%     | 5              | 5   |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                      |          |                |     |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า 3 วัน (ราย)                                                                                                                          |          | 0              | 0   |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                         | 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 ช.ม. (ราย)                                                                                                                      |          | 0              | 0   |              |

| รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.<br>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง                                                                   |          |                |      |      |          |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance) <sup>3</sup>                                     |          |                |      |      |          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                         |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                     |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                   |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100% |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | 99             | 76   |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | 0              | 0    |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | 198            | 219  |      |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | 0              | 0    |      |          |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                    |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100% |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | 0              | 0    |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | 0              | 0    |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | 0              | 0    |      |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | 0              | 0    |      |          |              |

| รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.<br>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง                                                                               |          |                |      |      |          |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) <sup>3</sup>                                                 |          |                |      |      |          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                                                                     |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                   | 100%     | 100%           | 100% |      | 100%     |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                       | 100%     | 100%           | 100% |      | 100%     |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                                                                |          |                |      |      |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                          | 100%     | 99%            | 100% |      | 99%      |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                          | 100%     | 100%           | 100% |      |          |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อมูลข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     |                |      |      |          |              |

| รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.<br>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง                                                                                                                                |          |                |      |      |          |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) <sup>3</sup>                                                                                                  |          |                |      |      |          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า<br>และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% |      | 100%     |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)<br>ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                  | 95%      | -              | -    |      |          |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืน กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                                         |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                           | 100%     | 100%           | 100% |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100% |      |          |              |

| รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.<br>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง                                                       |          |                |      |      |          |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) <sup>3</sup>                         |          |                |      |      |          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                             |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                    | 100%     | 100%           | 100% |      |          |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | 100%           | 100% |      |          |              |