

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Seandard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี) | ผลการวัดแรงดัน                |               |
|----------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------|---------------|
|          |                                                               |                                       |                                               | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7เควี | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | บริษัท IRPC                                                   | 27 ตุลาคม 2566 เวลา 14.30 น.          | 114.45                                        |                               |               |

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     | วงจร 1  | หน้าวัดน้ำคอกเก่า ระยะห่างจากสถานี 5 กม.                                          | 27 ตุลาคม 2566 เวลา 14.30 น.          | 21.8                               | 230                                 | 3                          | 22.12                                        |                                   |               |
| 2        | ระยอง1     | วงจร 10 | หน้าร.ระยองวิทยาคมระยะห่างจากสถานี 7 กม.                                          | 27 ตุลาคม 2566 เวลา 14.30 น.          | 21.9                               | 228                                 | 3                          | 21.92                                        |                                   |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าจุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | สถานที่วัดแรงดัน<br><br>(ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือหม้อแปลง,ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) | วัน เดือน ปี<br><br>เวลาที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br><br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>ที่สถานีฯ (เควี) | ตำแหน่ง Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดันที่<br>คำนวณได้ด้าน<br>แรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบ<br>จำหน่าย |                   |
|----------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------|
|          |            |                                                                                     |                                       |                                                                |                         |                                              | ได้มาตรฐาน<br>20.9-23.1 เควี          | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| 1        | ระยอง1     | หน้าวัดน้ำคอกเก่า ระยะห่างจากสถานี 5 กม.                                            | 27 ตุลาคม 2566 เวลา 14.30 น.          | 21.8                                                           | 3                       | 22.12                                        |                                       |                   |
| 2        | ระยอง1     | หน้าร.ระยองวิทยาคมระยะห่างจากสถานี 7 กม.                                            | 27 ตุลาคม 2566 เวลา 14.30 น.          | 21.9                                                           | 3                       | 21.92                                        |                                       |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าจ่ายไฟฟ้า (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.                      | 27 ตุลาคม 2566 เวลา 14.30 น.          | 230                                               |                             |               |
| 2        | ระยอง1       | หน้าร.ระยองวิทยาคมระยะห่างจากสถานี 7 กม.                      | 27 ตุลาคม 2566 เวลา 14.30 น.          | 228                                               |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าจุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟพ.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.                      | 27 ตุลาคม 2566 เวลา 14.30 น.          | 398.4                                             |                             |               |
| 2        | ระยอง1       | หน้ารร.ระยองวิทยาคมระยะห่างจากสถานี 7 กม.                     | 27 ตุลาคม 2566 เวลา 14.30 น.          | 394.9                                             |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

2. มาตรฐานการใช้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย                   | ผลการดำเนินงาน |        | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------|--------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                            | พฤษภาคม        | รวม    |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                             | ไม่น้อยกว่า90%<br><br>100% | 5<br>0         | 5<br>0 |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า95%<br><br>100% | 2<br>0         | 2<br>0 |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

2. มาตรฐานการใช้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|             |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |

|                                                      |                |      |      |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------|----------------|------|------|--|--|--|--|
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                |      |      |  |  |  |  |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า98% |      |      |  |  |  |  |
| ทุกราย                                               |                | 100% | 100% |  |  |  |  |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                |      |      |  |  |  |  |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                |      |      |  |  |  |  |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%           | 100% | 100% |  |  |  |  |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                |      |      |  |  |  |  |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)            |                |      |      |  |  |  |  |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า95% | 100% | 100% |  |  |  |  |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                |      |      |  |  |  |  |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                |      |      |  |  |  |  |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                |      |      |  |  |  |  |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

2. มาตรฐานการใช้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน                             |                                            |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | ต.ค.                                       | พ.ย.                                       | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                                                                                       |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินค่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | 100%                                       |                                            |      | 100%     |                                                                                       |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                          | ไม่น้อยกว่า 90% | ไม่มีข้อร้องเรียน<br><br>ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน<br><br>ไม่มีข้อร้องเรียน |      |          |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | -                                          | -                                          | -    | -        | ในหัวข้อ Call Center การไฟฟ้าเขตไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท. |
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | -                                          | -                                          | -    | -        |                                                                                       |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |     | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----|--------------|
|                                                                                                                                                                      |          | พฤษภาคม        | รวม |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                               |          |                |     |              |
| <b>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b> |          |                |     |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                                  | 100%     | 9              |     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                      | 100%     | 9              | 9   |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                 |          | 0              | 0   |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                                 | 100%     |                |     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                           | 100%     | 9              | 9   |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                  |          | 0              | 0   |              |
| <b>3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b>                | 100%     |                |     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                              | 100%     | 2              | 2   |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                               |          | 0              | 0   |              |

| <p>รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.</p> <p>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง</p> <p>3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                 |                                                                                                                                     |                                                                                                                                     |      |          |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------|--------------|
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย                                        | ผลการดำเนินงาน                                                                                                                      |                                                                                                                                     |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                 | ต.ค.                                                                                                                                | พ.ย.                                                                                                                                | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <p>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</p> <p>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 2 วันทำการ (ราย)</p> <p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 5 วันทำการ (ราย)</p> <p>3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 2 วันทำการ (ราย)</p> <p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 5 วันทำการ (ราย)</p> | <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> | <p>100%</p> <p>80</p> <p>0</p> <p>100%</p> <p>158</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>100%</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>100%</p> <p>0</p> <p>0</p> | <p>100%</p> <p>77</p> <p>0</p> <p>100%</p> <p>195</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>100%</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>100%</p> <p>0</p> <p>0</p> |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

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 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                     |          |                   |                   |      |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                             | 100%     | 100%              | 100%              |      |          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                              |          |                   |                   |      |          |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%              | 100%              |      |          |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                              |          |                   |                   |      |          |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>                                         |          |                   |                   |      |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)        | 100%     | 100%              | 100%              |      |          |              |
| เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                              |          |                   |                   |      |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)                                   | 100%     | 100%              | 100%              |      |          |              |
| เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                              |          | 19                | 22                |      |          |              |
|                                                                                                     |          | 0                 | 0                 |      |          |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อมูลข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     |                   |                   |      |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                              |          | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน |      |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                               |          |                   |                   |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

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

| งาน/โครงการ                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                              |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                    | 100%     | 100%           | 100% |      |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                         |          | -              | -    |      |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                          |          | -              | -    |      |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                                                | 95%      | 100%           | 100% |      |          |              |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                                             |          |                |      |      |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                 |          |                |      |      |          |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                  |          |                |      |      |          |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืน กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(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)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                             |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 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% |      |          |              |