การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.จบ. ถึง กบล.(ก.๒)

เลขที่ ก.๒ จบ.(บค.) ๓๐๕๑๘/๒๕๖๓ วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง นำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓

เรียน อก.บล.(ก.๒)

ตามหนังสือที่ ก.๒ กบล.(บธ.)๕๘๗/๒๕๖๐ ลว.๑๕ มี.ค.๒๕๖๐ ขอให้แต่ละ กฟฟ.รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ นั้น

กฟจ.จันทบุรี.ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าว ตามเอกสารแนบท้าย จำนวน ๑๔ แผ่น ทั้งนี้ได้นำส่งข้อมูลในเบื้องต้น ทาง ftp://๑๗๒.๒๔.๕.๑๑/SBS โฟลเดอร์ ๖๐รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ//รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ(กฟจ.จันทบุรี) ๒๕๖๓ แล้ว เมื่อวันที่ ๑๐ มิ.ย.๒๕๖๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดแจ้ง ผบธ.กบล.(ก๒) ดำเนินการต่อไป

(นายภิรมย์ หนูกระโทก)
ผจก.กฟจ.จันทบุรี

ส่ง ๑๐ มิ.ย. ๒๕๖๓ ระบบงานสารบรรณ
วันที่ ..... เวลา 15.22 น.
ลงชื่อ .....

แผนกบริการลูกค้า
ดาวเทียม ๑๕๖๓๗
โทรสาร ๐-๓๙๓๒-๕๙๐๓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าฯ	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา 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 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	สฟฟ.จันทบุรี 1 วงจร 3	ลั้งบริเวณ ม.3 แสลง PEA หม้อแปลง 61-103802 ขนาด 50 เควีเอ PEA มิเตอร์ 29162315 ระยะห่างจากสถานี 6 กม.	28/05/2563 13.20 น.	22.0	230	3		/	
2	สฟฟ.จันทบุรี 1 วงจร 7	ธนาคาร ธอส. PEA หม้อแปลง 40-001467 ขนาด 250 เควีเอ PEA มิเตอร์ 23075164 ระยะห่างจากสถานี 9 กม.	28/05/2563 14.00 น.	22.8	221	3		/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าฯ	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา 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 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	สฟฟ.จันทบุรี 1 วงจร 3	ลั้งบริเวณ ม.3 แสลง PEA หม้อแปลง 61-103802 ขนาด 50 เควีเอ PEA มิเตอร์ 29162315 ระยะห่างจากสถานี 6 กม.	28/05/2563 13.20 น.	22.0	230	3		/	
2	สฟฟ.จันทบุรี 1 วงจร 7	ธนาคาร ธอส. PEA หม้อแปลง 40-001467 ขนาด 250 เควีเอ PEA มิเตอร์ 23075164 ระยะห่างจากสถานี 9 กม.	28/05/2563 14.00 น.	22.8	221	3		/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	สฟฟ.จันทบุรี 1 วงจร 3	บริเวณข้างวัดแสลง ม.2 แสลง PEA หม้อแปลง 41-001038 ขนาด 100 เควีเอ PEA มิเตอร์ 21453590 มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง 40 ม. ระยะห่างจากสถานี 4 กม.	28/05/2563 13.50 น.	235	/	
2	สฟฟ.จันทบุรี 1 วงจร 8	บริเวณปั๊ม ปตท. ตรงข้ามตลาดเจริญสุข PEA หม้อแปลง 34-008998 ขนาด 315 เควีเอ PEA มิเตอร์ 21991568 มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง 20 ม. ระยะห่างจากสถานี 10 กม.	28/05/2563 14.15 น.	220	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	สฟฟ.จันทบุรี 1 วงจร 3	บริเวณข้างวัดแสลง ม. 2 แสลง PEA หม้อแปลง 41-001038 ขนาด 100 เควีเอ PEA มิเตอร์ 29162269 มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง 40 ม. ระยะห่างจากสถานี 4 กม.	28/05/2563 13.55 น.	410	/	
2	สฟฟ.จันทบุรี 1 วงจร 8	บริเวณ ปั๊ม ปตท. ตรงข้ามตลาดเจริญสุข PEA หม้อแปลง 34-008998 ขนาด 315 เควีเอ PEA มิเตอร์ 27654842 มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง 200 ม. ระยะห่างจากสถานี 10 กม.	28/05/2563 14.20 น.	371	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน								ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.63	ก.พ.63	มี.ค.63	ไตรมาส 1	เม.ย.63	พ.ค.63	มิ.ย.63	ไตรมาส2	ก.ค.63	ส.ค.63	ก.ย.63	ไตรมาส3	ต.ค.63	พ.ย.63	ธ.ค.63	ไตรมาส4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)	ผปบ.	62	98	112	272	140	177											
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		–	–	–	–	–												
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	ผปบ.	–	–	–	–	–	–											
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		–	–	–	–	–	–											

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน								ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.63	ก.พ.63	มี.ค.63	ไตรมาส 1	เม.ย.63	พ.ค.63	มิ.ย.63	ไตรมาส2	ก.ค.63	ส.ค.63	ก.ย.63	ไตรมาส3	ต.ค.63	พ.ย.63	ธ.ค.63	ไตรมาส4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง																		
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	ผบป.	36,363	36,506	36,678	109,547	36,837	36,980											หมายเหตุ จำนวนผู้ใช้ไฟเขตชนบท
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด	-																	กฟย.มะขาม,กฟย.เขาคิณกูฏ
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	เขตเมือง กฟจ.จบ.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		65,533	65,622	65,777	196,932	65,883	66,058											
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)																		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย	ผบป.	101,896	102,128	102,455	306,479	102,720	103,038											
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)																		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน								ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.63	ก.พ.63	มี.ค.63	ไตรมาส 1	เม.ย.63	พ.ค.63	มิ.ย.63	ไตรมาส2	ก.ค.63	ส.ค.63	ก.ย.63	ไตรมาส3	ต.ค.63	พ.ย.63	ธ.ค.63	ไตรมาส4	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)	ผบค.	–	1	–	1	–	–											
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		–	–	–	–	–	–											
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที	ผบค.	–	–	–	–	–	–											
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		–	–	–	–	–	–											

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

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

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน								ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.63	ก.พ.63	มี.ค.63	ไตรมาส 1	เม.ย.63	พ.ค.63	มิ.ย.63	ไตรมาส2	ก.ค.63	ส.ค.63	ก.ย.63	ไตรมาส3	ต.ค.63	พ.ย.63	ธ.ค.63	ไตรมาส4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า																		
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	ผปบ.																	
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	ผปบ.	4	11	8	23	5	6											
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน		–	–	–	–	–	–											
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	**100%**	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	ผปบ.	4	11	9	24	5	6											
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		–	–	–	–	–	–											

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

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

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน								ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.63	ก.พ.63	มี.ค.63	ไตรมาส 1	เม.ย.63	พ.ค.63	มิ.ย.63	ไตรมาส2	ก.ค.63	ส.ค.63	ก.ย.63	ไตรมาส3	ต.ค.63	พ.ย.63	ธ.ค.63	ไตรมาส4	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย	ผปบ.	24	32	48	104	58	59											
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	-	-	-	-	-											

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

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

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน								ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.63	ก.พ.63	มี.ค.63	ไตรมาส 1	เม.ย.63	พ.ค.63	มิ.ย.63	ไตรมาส2	ก.ค.63	ส.ค.63	ก.ย.63	ไตรมาส3	ต.ค.63	พ.ย.63	ธ.ค.63	ไตรมาส4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว	ผมต.																	
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)																		
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส																		
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		148	84	87	319	63	105											
เกิน 2 วันทำการ (ราย)																		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		32	68	53	153	54	61											
เกิน 5 วันทำการ (ราย)																		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

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

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน								ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.63	ก.พ.63	มี.ค.63	ไตรมาส 1	เม.ย.63	พ.ค.63	มิ.ย.63	ไตรมาส2	ก.ค.63	ส.ค.63	ก.ย.63	ไตรมาส3	ต.ค.63	พ.ย.63	ธ.ค.63	ไตรมาส4	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	ผมต.																	
- **เขตเมือง**	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	100%	100%	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-											มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30A 3 เฟส ในเขตเมือง
เกิน 2 วันทำการ (ราย)																		
- **นอกเขตเมือง**	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	100%	100%	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-											มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30A 3 เฟส นอกเขตเมื
เกิน 5 วันทำการ (ราย)																		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)	ผกส.																	
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		-	2	2	4	3	8											
เกิน 35 วันทำการ (ราย)																		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

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

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน								ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.63	ก.พ.63	มี.ค.63	ไตรมาส 1	เม.ย.63	พ.ค.63	มิ.ย.63	ไตรมาส2	ก.ค.63	ส.ค.63	ก.ย.63	ไตรมาส3	ต.ค.63	พ.ย.63	ธ.ค.63	ไตรมาส4	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เค	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	100%	100%	
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ																		
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-											
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-											
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน																		
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	100%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)	ผบค.	29	46	169	244	17	8											
เกิน 15 วันทำการ (ราย)																		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	**100%**	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	ผบป.	87	71	68	226	27	28											
เกิน 3 วันทำการ (ราย)																		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

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

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน								ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.63	ก.พ.63	มี.ค.63	ไตรมาส 1	เม.ย.63	พ.ค.63	มิ.ย.63	ไตรมาส2	ก.ค.63	ส.ค.63	ก.ย.63	ไตรมาส3	ต.ค.63	พ.ย.63	ธ.ค.63	ไตรมาส4	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100% ผบค.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ		-	-	-	-	-	-											
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ		-	-	-	-	-	-											
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่า	100% ผบค.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-											
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-											
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	ผบป.	1	-	36	37	24	46											
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ																		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

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

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน								ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.63	ก.พ.63	มี.ค.63	ไตรมาส 1	เม.ย.63	พ.ค.63	มิ.ย.63	ไตรมาส2	ก.ค.63	ส.ค.63	ก.ย.63	ไตรมาส3	ต.ค.63	พ.ย.63	ธ.ค.63	ไตรมาส4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่าย (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและตามเงื่อนไขครบถ้วน)																		
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ต่อกลับ)	ผบป.																	
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		1,901	1,829	1,944	5,674	416	29											
เกิน 1 วันทำการ (ราย)																		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		930	803	1127	2,860	144	4											
เกิน 3 วันทำการ (ราย)							-											
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	ผมต.	-	-	-	-	-	-											
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-											

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

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

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน								ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.63	ก.พ.63	มี.ค.63	ไตรมาส 1	เม.ย.63	พ.ค.63	มิ.ย.63	ไตรมาส2	ก.ค.63	ส.ค.63	ก.ย.63	ไตรมาส3	ต.ค.63	พ.ย.63	ธ.ค.63	ไตรมาส4	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)	ผบป.	-	-	-	-	-	-											**ไม่มีการจ่ายเงินค่าปรับ
เกิน 10 วันทำการ (ราย)																		