



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.จบ. ถึง กบล.(ก.๒)
เลขที่ ก.๒ จบ.(บค.)-๕๑๘-๒๕๖๕ วันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕
เรื่อง นำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

เรียน อก.บล.(ก.๒)

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

กฟจ.จันทบุรี ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าว ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ตามเอกสารแนบท้าย จำนวน ๑๔ แผ่น ทั้งนี้ ได้นำส่งข้อมูลในเบื้องต้น ทาง <ftp://๑๗๒.๒๔.๕.๑๑/SBS> โฟลเดอร์ ๖๐รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ// รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ(กฟจ.จันทบุรี) ๒๕๖๕ แล้ว เมื่อวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดแจ้ง ผบธ.กบล.(ก๒) ดำเนินการต่อไป

(นายเทพนที ลาภสกุลรัตนนา)
รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.จบ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	สฟฟ.จันทบุรี 2 วงจร 1	บริเวณ ถ.มหาราช ต.ตลาด (ใกล้ ตม.จ.จันทบุรี) PEA หม้อแปลง 63-020532 ขนาด 160 เควีเอ PEA มิเตอร์ 17472900 มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง 60 ม. ระยะห่างจากสถานี 14 กม.	17/10/2565 11.20 น.	230	/	
2	สฟฟ.จันทบุรี 2 วงจร 2	บริเวณปากทาง ซ.ท่าม่วง ม.2 ต.หนองบัว PEA หม้อแปลง 56-001733 ขนาด 160 เควีเอ PEA มิเตอร์ 28643787 มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง 100 ม. ระยะห่างจากสถานี 5.5 กม.	17/10/2565 11.45 น.	231	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	สฟฟ.จันทบุรี 1 วงจร 4	บริเวณ ถ.มหาราช ต.ตลาด (ใกล้ ตม.จ.จันทบุรี) PEA หม้อแปลง 63-020532 ขนาด 160 เควีเอ PEA มิเตอร์ 2439102 มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง 40 ม. ระยะห่างจากสถานี 14 กม.	17/10/2565 13.15 น.	398		
2	สฟฟ.จันทบุรี 1 วงจร 9	บริเวณปากทาง ซ.ท่าม่วง ม.2 ต.หนองบัว PEA หม้อแปลง 56-001733 ขนาด 160 เควีเอ PEA มิเตอร์ 6001715577 มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง 80 ม. ระยะห่างจากสถานี 5.5 กม.	17/10/2565 13.55 น.	406		

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 2 วงจร 1	โด้ตส์เอ็กเพลส เกาะตะเคียน PEA หม้อแปลง 54-017696 ขนาด 100 เควีเอ PEA มิเตอร์ 6000171852 ระยะห่างจากสถานี 16 กม.	17/10/2565 11.30 น.	22.3	225	3		/	
2	สฟฟ.จันทบุรี 2 วงจร 2	ป้อม PT ถ.มหาราช2 PEA หม้อแปลง 30-002271 ขนาด 100 เควีเอ PEA มิเตอร์ 27671695 ระยะห่างจากสถานี 6 กม.	17/10/2565 11.05 น.	22.3	229	3		/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน								ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.65	ก.พ.65	มี.ค.65	ไตรมาส 1	เม.ย.65	พ.ค.65	มิ.ย.65	ไตรมาส2	ก.ค.65	ส.ค.65	ก.ย.65	ไตรมาส3	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	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 ชม. (ครั้ง)	ผลบ.	80	80	138	298	126	123	114	363	175	93	72	340	82				
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	ผลบ.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน								ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.65	ก.พ.65	มี.ค.65	ไตรมาส 1	เม.ย.65	พ.ค.65	มิ.ย.65	ไตรมาส2	ก.ค.65	ส.ค.65	ก.ย.65	ไตรมาส3	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ไตรมาส4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง																		หมายเหตุ จำนวนผู้ใช้ไฟเขตชนบท กฟย.มะขาม,กฟย.เขาคิชฌกูฏ เขตเมือง กฟภ.จบ.
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
ทุกราย																		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	ผบป.	39,363	39,547	39,735	118,645	39,865	39,998	40,136	119,999	40,249	40,318	40,444	121,011	40,522				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		69,319	69,437	69,619	138,756	69,799	69,986	10,137	149,922	70,235	70,418	70,549	211,202	70,662				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95																		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	ผบป.	108,682	108,984	109,354	327,020	109,664	109,984	110,273	329,921	110,484	110,736	110,993	332,213	111,184				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน								ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.65	ก.พ.65	มี.ค.65	ไตรมาส 1	เม.ย.65	พ.ค.65	มิ.ย.65	ไตรมาส2	ก.ค.65	ส.ค.65	ก.ย.65	ไตรมาส3	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ไตรมาส4	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)	ผบค.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
- 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%				
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที	ผบค.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.65	ก.พ.65	มี.ค.65	ไตรมาส 1	เม.ย.65	พ.ค.65	มิ.ย.65	ไตรมาส2	ก.ค.65	ส.ค.65	ก.ย.65	ไตรมาส3	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ไตรมาส4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า																		
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.65	ก.พ.65	มี.ค.65	ไตรมาส 1	เม.ย.65	พ.ค.65	มิ.ย.65	ไตรมาส2	ก.ค.65	ส.ค.65	ก.ย.65	ไตรมาส3	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ไตรมาส4	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย	ผลปบ.	19	25	48	92	34	33	33	100	75	25	21	121	29				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.65	ก.พ.65	มี.ค.65	ไตรมาส 1	เม.ย.65	พ.ค.65	มิ.ย.65	ไตรมาส2	ก.ค.65	ส.ค.65	ก.ย.65	ไตรมาส3	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ไตรมาส4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว	ผมค.																	
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%				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		113	111	147	224	125	160	98	383	106	144	115	365	109				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		26	44	39	70	39	35	40	114	46	36	50	132	33				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.65	ก.พ.65	มี.ค.65	ไตรมาส 1	เม.ย.65	พ.ค.65	มิ.ย.65	ไตรมาส2	ก.ค.65	ส.ค.65	ก.ย.65	ไตรมาส3	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ไตรมาส4	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควี แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
3.3 ระยะเวลาดับสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน																		
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100% ผบค.	100% -	100% -	100% -	100% -	100% -	100% -	100% -	100% -	100% -	100% -	100% -	100% -	100% -				
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100% ผบป.	100% -	100% -	100% -	100% -	100% -	100% -	100% -	100% -	100% -	100% -	100% -	100% -	100% -				

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.65	ก.พ.65	มี.ค.65	ไตรมาส 1	เม.ย.65	พ.ค.65	มิ.ย.65	ไตรมาส2	ก.ค.65	ส.ค.65	ก.ย.65	ไตรมาส3	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ไตรมาส4	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ	100% ผบค.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% ผบค.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟ ยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95% ผบป.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.65	ก.พ.65	มี.ค.65	ไตรมาส 1	เม.ย.65	พ.ค.65	มิ.ย.65	ไตรมาส2	ก.ค.65	ส.ค.65	ก.ย.65	ไตรมาส3	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ไตรมาส4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่าย (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)																		
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ต่อกลับ)	ผบป.																	
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		436	537	510	1483	224	372	134	730	134	657	573	1,364	1,965				
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		165	203	326	694	379	149	63	591	63	189	257	509	527				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	ผมต.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.65	ก.พ.65	มี.ค.65	ไตรมาส 1	เม.ย.65	พ.ค.65	มิ.ย.65	ไตรมาส 2	ก.ค.65	ส.ค.65	ก.ย.65	ไตรมาส 3	ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ไตรมาส 4	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85% ผบป.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	-	