



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.จบ. ถึง กบล.(ก.๒)
เลขที่ ก.๒ จบ.(บค.) ๗๘๙๙/๒๕๖๑ วันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๑
เรื่อง นำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๑

เรียน อก.บล.(ก.๒)

ตามหนังสือที่ ก.๒ กบล.(บธ.)๕๘๗/๒๕๖๐ ลว.๑๕ มี.ค.๒๕๖๐ ขอให้แต่ละ กฟฟ.รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ก.ค. ๒๕๖๑ นั้น

กฟจ.จบ.ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าว ตามเอกสารแนบท้าย จำนวน ๑๔ แผ่น ทั้งนี้ ได้นำส่งข้อมูลในเบื้องต้น ทาง <http://๑๓๒.๒๔.๕.๑๑/SBS> โฟลเดอร์ ๖๐ รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ รายงานมาตรฐานการให้บริการ กฟจ.จบ. เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ ๑๐ ส.ค. ๒๕๖๑ ⇒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดแจ้ง ผบธ.กบล.(ก๒) ดำเนินการต่อไป

(นายณรงค์ สุธเรือง)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.จบ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานี กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
				ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	สพฟ.จันทบุรี 1 วงจร 4	บริเวณ ข้างร้านรับซื้อของเก่า ม.7 ต.แสง PEA หม้อแปลง 60-105932 ขนาด 100 เควีเอ PEA มิเตอร์ 5900804967 ระยะห่างจากสถานี 5 กม.	27/7/61 10.45 น.	22.3	229	3		/	
2	สพฟ.จันทบุรี 1 วงจร 9	บริเวณ โกดังผลไม้ นายภาณุวัชร ม.10 ต.แสง PEA หม้อแปลง 54-113887 ขนาด 50 เควีเอ PEA มิเตอร์ 27068113 ระยะห่างจากสถานี 10 กม.	27/7/61 12.00 น.	22.3	230	3		/	

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	ศฟฟ.จันทบุรี 1 วงจร 4	บริเวณ ซอยขบวิสูตรท ม.2 ต.ท่าช้าง PEA หม้อแปลง 60-010080 ขนาด 250 เควีโอ PEA มิเตอร์ 26143286 มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง 700 ม. ระยะห่างจากสถานี 5 กม.	27/7/61 10.15 น.	217	/	
2	ศฟฟ.จันทบุรี 1 วงจร 9	บริเวณ ซอยอนามัยชำโสม ม.10 ต.แสลง PEA หม้อแปลง 54-009035 ขนาด 160 เควีโอ PEA มิเตอร์ 30291775 มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง 450 ม. ระยะห่างจากสถานี 8.5 กม.	27/7/04 11.20 น.	223	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

๑.๑๑1. 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 ซอยขบวรีศรท ม.2 ต.ท่าช้าง PEA หม้อแปลง 60-010080 ขนาด 250 เควีเอ PEA มิเตอร์ 29102655 มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง 50 ม. ระยะห่างจากสถานี 5 กม.	27/7/61 10.30 น.	380	/	
2	สฟฟ.จันทบุรี 1 วงจร 9	บริเวณ ซอยอนามัยชาโตม ม.10 ต.แสง PEA หม้อแปลง 54-009035 ขนาด 160 เควีเอ PEA มิเตอร์ 28304243 มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง 600 ม. ระยะห่างจากสถานี 8.5 กม.	27/7/61 11.00 น.	370	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)	
2.1	การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง
2.2	การให้บริการที่ครอบคลุมและทั่วถึง
2.3	การให้บริการที่โปร่งใสและตรวจสอบได้
2.4	การให้บริการที่คำนึงถึงความต้องการของลูกค้า
2.5	การให้บริการที่ปลอดภัยและมั่นคง

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)														ปัญหาอุปสรรค
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				
		ม.ค.61	ก.พ.61	มี.ค.61	ไตรมาส 1	เม.ย.61	พ.ค.61	มิ.ย.61	ไตรมาส 2	ก.ค.61	ส.ค.61	ก.ย.61	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				หมายเหตุ จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตชนบท กฟย.มะขาม, กฟย.เขาคิงกูย เขตเมือง กฟย.จบ.
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)	แบบ.	122	66	129	317	191	155	267	613	153				
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)														
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	แบบค.	4	-	-	4	4	3	-	7	1				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	-	-	-	-	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.61	ก.พ.61	มี.ค.61	ไตรมาส 1	เม.ย.61	พ.ค.61	มิ.ย.61	ไตรมาส 2	ก.ค.61	ส.ค.61	ก.ย.61	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง														
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
ทุกราย														
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	พบ.	33,749	33,850	####	####	33,998	34,101	34,178	102,277	34,292				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
รวม	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		62,431	62,525	####	####	62,770	62,962	63,061	188,793	63,236				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95														
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	พบ.	96,180	96,375	####	####	96,768	97,063	97,239	291,070	97,528				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.61	ก.พ.61	มี.ค.61	ไตรมาส 1	เม.ย.61	พ.ค.61	มิ.ย.61	ไตรมาส 2	ก.ค.61	ส.ค.61	ก.ย.61	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	100% ผบค. ไม่น้อยกว่า 90% ผบค.	1	2	2	5	2	10	14	26	7				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.61	ก.พ.61	มี.ค.61	ไตรมาส 1	เม.ย.61	พ.ค.61	มิ.ย.61	ไตรมาส 2	ก.ค.61	ส.ค.61	ก.ย.61	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า														
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ผลปบ.	3	3	2	8	3	2	6	11	2				
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า	ผลปบ.													
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		7	7	6	20	7	2	6	15	8				
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน		-	-	-	-	-	-	-	-	-				
การปฏิบัติงาน	100%													
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	ผลปบ.	2	5	5	12	7	2	6	15	8				
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-	1	1	-	-	-	-	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.61	ก.พ.61	มี.ค.61	ไตรมาส 1	เม.ย.61	พ.ค.61	มิ.ย.61	ไตรมาส 2	ก.ค.61	ส.ค.61	ก.ย.61	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย ฅบ.		3	3	3	9	3	1	1	5	2				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.61	ก.พ.61	มี.ค.61	ไตรมาส 1	เม.ย.61	พ.ค.61	มิ.ย.61	ไตรมาส 2	ก.ค.61	ส.ค.61	ก.ย.61	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว	สมค.													
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%				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		135	83	131	349	93	159	156	408	106				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-	-				
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		19	16	30	65	43	26	39	108	36				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.61	ก.พ.61	มี.ค.61	ไตรมาส 1	เม.ย.61	พ.ค.61	มิ.ย.61	ไตรมาส 2	ก.ค.61	ส.ค.61	ก.ย.61	ไตรมาส 3	
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	ผลค.													
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30A 3 เฟส ในเขตเมือง
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-	-				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-	-				
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-	-				ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30A 3 เฟส นอกเขตเมือง
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-	-				
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)	ผลส.													
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		8	3	8	19	3	3	4	10	7				
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.61	ก.พ.61	มี.ค.61	ไตรมาส 1	เม.ย.61	พ.ค.61	มิ.ย.61	ไตรมาส 2	ก.ค.61	ส.ค.61	ก.ย.61	ไตรมาส 3	
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%				
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน														
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
	ผลค.	42	33	54	129	24	33	29	86	33				
		-	-	-	-	-	-	-	-	-				
3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
	ผลป.	82	65	78	225	55	71	72	198	64				
		-	-	-	-	-	-	7	7	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.61	ก.พ.61	มี.ค.61	ไตรมาส 1	เม.ย.61	พ.ค.61	มิ.ย.61	ไตรมาส 2	ก.ค.61	ส.ค.61	ก.ย.61	ไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ	ผบค.	3	1	3	7	1	9	6	16	4				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ		-	-	-	-	-	-	-	-	-				
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่า	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า	ผบค.													
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	-	-	1	-	1	-	-	-				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า														
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-	-				
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟ	95%													
การขอใช้ไฟฟ้า)														
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	ผบค.	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-	-	-	-	-	-	-	-	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.61	ก.พ.61	มี.ค.61	ไตรมาส 1	เม.ย.61	พ.ค.61	มิ.ย.61	ไตรมาส 2	ก.ค.61	ส.ค.61	ก.ย.61	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่าย (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)														
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ต่อกลับ)	ผบป.													
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		1,362	###	####	3,953	696	####	####	3,399	1,652				
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-	-				
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		850	972	883	2,705	860	913	808	2,581	1,002				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-	-				
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	ผมค.	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.61	ก.พ.61	มี.ค.61	ไตรมาส 1	เม.ย.61	พ.ค.61	มิ.ย.61	ไตรมาส 2	ก.ค.61	ส.ค.61	ก.ย.61	ไตรมาส 3	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				*** ไม่มีการจ่ายเงินค่าปรับ
ความที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด														
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)	ผลป.			-	-	-	-	-	-	-				
เกิน 10 วันทำการ (ราย)				-	-	-	-	-	-	-				