**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.จบ. ถึง กบล.(ก.๒)

เลขที่ ก.๒ จบ.(บค.)๕๖๖๐/๒๕๖๒ วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง นำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรียน อก.บล.(ก.๒)

ตามหนังสือที่ ก.๒ กบล.(บธ.)๕๘๗/๒๕๖๐ ลว.๑๕ มี.ค.๒๕๖๐ ขอให้แต่ละ กฟฟ.รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ นั้น

กฟจ.จันทบุรี.ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าว ตามเอกสารแนบท้าย จำนวน ๑๔ แผ่น ทั้งนี้ได้นำส่งข้อมูลในเบื้องต้น ทาง ftp://๑๗๒.๒๔.๕.๑๑/SBS โฟลเดอร์ ๖๐รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ//รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ(กฟจ.จันทบุรี) ๒๕๖๒ แล้ว เมื่อวันที่ ๑๑ ธ.ค.๒๕๖๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดแจ้ง ผบธ.กบล.(ก๒) ดำเนินการต่อไป

( นายภิรมย์ หนูกระโทก )
ผจก.กฟจ.จันทบุรี

แผนกบริการลูกค้า
ดาวเทียม ๑๕๖๓๗

## 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 1 | ร้านต้นตำหรับ PEA หม้อแปลง 59-105582 ขนาด 160 เควีเอ PEA มิเตอร์ 8743638 ระยะห่างจากสถานี 5.5 กม. | 26/11/2562 12.00 น. | 22.3 | 234 | 3 | | / | |
| 2 | สฟฟ.จันทบุรี 1 วงจร 6 | ร้านไทยยางยนต์ PEA หม้อแปลง 49-112806 ขนาด 100 เควีเอ PEA มิเตอร์ 27676306 ระยะห่างจากสถานี 8 กม. | 26/11/2562 12.35 น. | 22.3 | 228 | 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<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1 | สฟฟ.จันทบุรี 1<br>วงจร 1 | บริเวณ สหเจริญ ม.13 ต.พลับพลา<br>PEA หม้อแปลง 24-000418 ขนาด 100 เควีเอ<br>PEA มิเตอร์ 5600287694<br>มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง 160 ม.<br>ระยะห่างจากสถานี 5 กม. | 26/11/2562<br>12.15 น. | 229 | / | |
| 2 | สฟฟ.จันทบุรี 1<br>วงจร 6 | บริเวณ หมู่บ้านภูมิจันท์ ม.11 ต.พลับพลา<br>PEA หม้อแปลง 57-001813 ขนาด 160 เควีเอ<br>PEA มิเตอร์ 5701077701<br>มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง 100 ม.<br>ระยะห่างจากสถานี 7 กม. | 26/11/2562<br>11.50 น. | 230 | / | |

## 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<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1 | สฟฟ.จันทบุรี 1<br>วงจร 1 | บริเวณ สหเจริญ ม.13 ต.พลับพลา<br>PEA หม้อแปลง 24-000418 ขนาด 100 เควีเอ<br>PEA มิเตอร์ 23037101<br>มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง 80 ม.<br>ระยะห่างจากสถานี 5 กม. | 26/11/2562<br>12.20 น. | 413 | / | |
| 2 | สฟฟ.จันทบุรี 1<br>วงจร 6 | บริเวณ หมู่บ้านภูมิจันท์ ม.11 ต.พลับพลา<br>PEA หม้อแปลง 57-001813 ขนาด 160 เควีเอ<br>PEA มิเตอร์ 29054066<br>มิเตอร์ห่างจากหม้อแปลง 90 ม.<br>ระยะห่างจากสถานี 7 กม. | 26/11/2562<br>11.45 น. | 402 | / | |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

### 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ผลการดำเนินงาน | | | | ผลการดำเนินงาน | | | | | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ม.ค.62 | ก.พ.62 | มี.ค.62 | ไตรมาส 1 | เม.ย.62 | พ.ค.62 | มิ.ย.62 | ไตรมาส2 | ก.ค.62 | ส.ค.62 | ก.ย.62 | ไตรมาส3 | ต.ค.62 | พ.ย.62 | ธ.ค.62 | 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% | | | |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) | ผปบ. | 94 | 97 | 126 | 317 | 181 | 223 | 340 | 744 | 223 | 189 | 139 | 551 | 117 | 90 | | | |
| - 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% | | | |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) | ผปบ. | 4 | - | - | 4 | 3 | - | - | 3 | - | 2 | - | 2 | - | - | | | |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | | |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ผลการดำเนินงาน | | | | ผลการดำเนินงาน | | | | | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ม.ค.62 | ก.พ.62 | มี.ค.62 | ไตรมาส 1 | เม.ย.62 | พ.ค.62 | มิ.ย.62 | ไตรมาส2 | ก.ค.62 | ส.ค.62 | ก.ย.62 | ไตรมาส3 | ต.ค.62 | พ.ย.62 | ธ.ค.62 | ไตรมาส4 | |
| .3 **การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| .3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) | ผบป. | 34,849 | 34,738 | 34,854 | 104,441 | 35,248 | 35,334 | 35,421 | 106,003 | 35,549 | 35,607 | 35,709 | 106,865 | 35,879 | 36,037 | | | หมายเหตุ จำนวนผู้ใช้ไฟเขตชนบท |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด | - | | | | | | | | | | | | | | | | | กฟย.มะขาม,กฟย.เขาคิณกูฏ |
| าย | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | เขตเมือง กฟจ.จบ. |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) | | 63,968 | 63,415 | 63,532 | 190,915 | 64,242 | 64,347 | 64,505 | 193,094 | 64,617 | 64,753 | 64,903 | 194,273 | 65,008 | 65,183 | | | |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| .4 **จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95** | ไม่น้อยกว่า 95% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย | ผบป. | 98,817 | 98,153 | 98,386 | 295,356 | 99,490 | 99,681 | 99,926 | 299,097 | 100,166 | 100,360 | 100,612 | 301,138 | 100,887 | 101,220 | | | |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

### 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ผลการดำเนินงาน | | | | ผลการดำเนินงาน | | | | | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ม.ค.62 | ก.พ.62 | มี.ค.62 | ไตรมาส 1 | เม.ย.62 | พ.ค.62 | มิ.ย.62 | ไตรมาส2 | ก.ค.62 | ส.ค.62 | ก.ย.62 | ไตรมาส3 | ต.ค.62 | พ.ย.62 | ธ.ค.62 | 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% | | | |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) | ผบค. | 1 | 1 | - | 1 | - | - | - | - | 1 | 1 | - | 2 | - | - | | | |
| - 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% | | | |
| - 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.62 | ก.พ.62 | มี.ค.62 | ไตรมาส1 | เม.ย.62 | พ.ค.62 | มิ.ย.62 | ไตรมาส2 | ก.ค.62 | ส.ค.62 | ก.ย.62 | ไตรมาส3 | ต.ค.62 | พ.ย.62 | ธ.ค.62 | 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% | | | |
| | ผปบ. | - | - | - | - | - | - | | | | | | | | | | | |
| **การแจ้งดับไฟ** | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) | ผปบ. | - | - | 7 | 7 | 2 | - | 9 | 11 | 4 | - | 8 | 12 | 12 | 9 | | | |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน | | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | | |
| **การปฏิบัติงาน** | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | **100%** | **100%** | | | |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | ผปบ. | - | - | 7 | 7 | 2 | - | 9 | 11 | 4 | - | 8 | 12 | 12 | 9 | | | |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | | |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

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

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ผลการดำเนินงาน | | | | ผลการดำเนินงาน | | | | | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ม.ค.62 | ก.พ.62 | มี.ค.62 | ไตรมาส1 | เม.ย.62 | พ.ค.62 | มิ.ย.62 | ไตรมาส2 | ก.ค.62 | ส.ค.62 | ก.ย.62 | ไตรมาส3 | ต.ค.62 | พ.ย.62 | ธ.ค.62 | 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% | | | |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย | ผปบ. | 12 | 18 | 10 | 40 | 17 | 81 | 10 | 108 | 76 | 15 | 44 | 135 | 49 | 22 | | | |
| - 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.62 | ก.พ.62 | มี.ค.62 | ไตรมาส1 | เม.ย.62 | พ.ค.62 | มิ.ย.62 | ไตรมาส2 | ก.ค.62 | ส.ค.62 | ก.ย.62 | ไตรมาส3 | ต.ค.62 | พ.ย.62 | ธ.ค.62 | 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%** | | | |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย) | | 131 | 125 | 120 | 376 | 103 | 110 | 146 | 359 | 131 | 160 | 120 | 411 | 143 | 178 | | | |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย) | | - | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 1 | - | 1 | - | - | - | - | | | |
| **- นอกเขตเมือง** | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | **100%** | | | |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | | 15 | 10 | 18 | 43 | 9 | 24 | 8 | 41 | 18 | 38 | 40 | 96 | 30 | 38 | | | |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย) | | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | | |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

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

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ผลการดำเนินงาน | | | | ผลการดำเนินงาน | | | | | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ม.ค.62 | ก.พ.62 | มี.ค.62 | ไตรมาส1 | เม.ย.62 | พ.ค.62 | มิ.ย.62 | ไตรมาส2 | ก.ค.62 | ส.ค.62 | ก.ย.62 | ไตรมาส3 | ต.ค.62 | พ.ย.62 | ธ.ค.62 | 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%** | | | |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย) | | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย) | | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | | มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30A 3 เฟส ในเขตเมือง |
| - **นอกเขตเมือง** | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | **100%** | | | |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย) | | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | | มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30A 3 เฟส นอกเขตเมื |
| 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%** | | | |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย) | | 5 | 5 | 12 | 22 | 6 | 18 | 7 | 31 | 13 | 6 | 10 | 29 | - | - | | | |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย) | | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | | |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

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

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ผลการดำเนินงาน | | | | ผลการดำเนินงาน | | | | | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ม.ค.62 | ก.พ.62 | มี.ค.62 | ไตรมาส1 | เม.ย.62 | พ.ค.62 | มิ.ย.62 | ไตรมาส2 | ก.ค.62 | ส.ค.62 | ก.ย.62 | ไตรมาส3 | ต.ค.62 | พ.ย.62 | ธ.ค.62 | ไตรมาส4 | |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เค | 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% | | | |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย) | ผบค. | 36 | 33 | 20 | 89 | 23 | 40 | 48 | 111 | 43 | 45 | 48 | 136 | 51 | 42 | | | |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย) | | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | | |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย) | ผบป. | 105 | 71 | 36 | 212 | 52 | 67 | 51 | 170 | 65 | 63 | 66 | 194 | 65 | 70 | | | |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย) | | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | | |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

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

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ผลการดำเนินงาน | | | | ผลการดำเนินงาน | | | | | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ม.ค.62 | ก.พ.62 | มี.ค.62 | ไตรมาส1 | เม.ย.62 | พ.ค.62 | มิ.ย.62 | ไตรมาส2 | ก.ค.62 | ส.ค.62 | ก.ย.62 | ไตรมาส3 | ต.ค.62 | พ.ย.62 | ธ.ค.62 | ไตรมาส4 | |
| .3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100% ผบค. | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ | | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | | |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ | | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | | |
| .3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่า | 100% ผบค. | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | | |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | | |
| 3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) | 95% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ | ผบป. | - | 2 | - | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | | |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ | | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | | |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี

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

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ผลการดำเนินงาน | | | | ผลการดำเนินงาน | | | | | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ม.ค.62 | ก.พ.62 | มี.ค.62 | ไตรมาส1 | เม.ย.62 | พ.ค.62 | มิ.ย.62 | ไตรมาส2 | ก.ค.62 | ส.ค.62 | ก.ย.62 | ไตรมาส3 | ต.ค.62 | พ.ย.62 | ธ.ค.62 | ไตรมาส4 | |
| .4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่าย (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและตามเงื่อนไขครบถ้วน) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ต่อกลับ) | ผบป. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - **เขตเมือง** | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย) | | 1,333 | 349 | 614 | 2,296 | 627 | 750 | 292 | 1,669 | 1,236 | 1,962 | 1,968.00 | 5,166 | 2,115 | 2,060 | | | |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - **นอกเขตเมือง** | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย) | | 829 | 831 | 960 | 2,620 | 680 | 770 | 804 | 2,254 | 690 | 997 | 917.00 | 2,604 | 905 | 1,001 | | | |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| .2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ | 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

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

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ผลการดำเนินงาน | | | | ผลการดำเนินงาน | | | | | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ม.ค.62 | ก.พ.62 | มี.ค.62 | ไตรมาส1 | เม.ย.62 | พ.ค.62 | มิ.ย.62 | ไตรมาส2 | ก.ค.62 | ส.ค.62 | ก.ย.62 | ไตรมาส3 | ต.ค.62 | พ.ย.62 | ธ.ค.62 | ไตรมาส4 | |
| **การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด** | 85% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | |
| **ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย) | ผบป. | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | | **ไม่มีการจ่ายเงินค่าปรับ |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย) | | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | | |