



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ปากน้ำชุมพร

เลขที่ ต.ดปน.(กป.)- ๓๕๓๐๖/๒๕๖๓

ถึง กบล (ต.๑), กฟจ.ชุมพร

วันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานผลงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

เรียน อก.บล. (ต.๑), ผจก.ชพ.

กฟส.ปากน้ำชุมพร ขอรายงานผลงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๓ ตามแบบฟอร์มแนบ และวางไฟล์ไว้ที่  
FTP://๑๗๒.๒๖.๑.๑/#๐๔๒-แผนกบริการและงานธุรกิจ/๐.๐.๑ กล้องงานเข้า/รายงานคุณภาพมาตรฐานงาน  
บริการปี ๒๕๖๓/พ.ย.๖๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

(นายฉายา ลาภวงศ์ประเสริฐ)

ผจก.กฟส.ปน.

๓ ธันวาคม ๒๕๖๓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้า.....ปากน้ำชุมพร.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน.....๒๕๖๓.....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>(ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                                  |                                      |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>๑๐๙.๒-๑๒๐.๗ เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |                                                                  |                                      |                                                  |                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ. ปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้า...ปากน้ำชุมพร.....เขต.....ต.๑.....ประจำตำบล.....พลตรีถนอม ๒๕๖๓

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ผู้ใช้ (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)      การไฟฟ้า.....ปากน้ำชุมพร.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...พฤศจิกายน...๒๕๖๓.....

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ-ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าฯ | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะทางจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|-------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |             |      |                                                                                        |                      | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                |                                              | ได้มาตรฐาน                        | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | ชุมพร ๒     | ๘    | วัดจากบ้านบน<br>ระยะทางจากสถานีประมาณ ๕.๔ กม.<br>หมายเลขหม้อแปลง PEA ๕๕-๐๐๙๙๐๐         | ๓ ธ.ค. ๖๓            | ๒๒.๘                               | ๔๑๑                                 | ๓              |                                              | ๒๐-๙-๒๓.๑ เควี                    | V             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้า.....ปากน้ำชุมพร.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน.....๒๕๖๓.....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๐-๒๔๐ โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟภ.ปน.      | ตลาดบ้านบน<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง ประมาณ ๑๐๐ ม.<br>หมายเลขมิเตอร์ PEA ๒๔๑๒๓๔๕๒        | ๓ ต.ค. ๖๓                             | ๒๓๕                                               | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ. ปี ๒๕๖๓

- การไฟฟ้า.....ปากน้ำชุมพร.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน...๒๕๖๓.....
๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑. มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)
- ๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟผ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |                      |
|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------|
|          |              |                                                                                      |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๓๕๒-๔๑๘ โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน<br>ไม่ |
| ๑        | กฟผ.ปน.      | ตลาดบ้านบน<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง ประมาณ ๑๐๐ ม.<br>หมายเลขมิเตอร์ PEA ๒๔๑๒๓๔๕๒       | ๓ ธ.ค. ๖๓                             | ๔๑๑                                               | ✓                           |                      |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้า.....ปากน้ำชุมพร...เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...พฤศจิกายน...๒๕๖๓....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                      | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                  |                  | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                         | ไม่น้อยกว่า ๙๐%  | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)                                                  | ..๒๐..<br>..๓๒.. | -              | -    | -    | -        |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)                          | ไม่น้อยกว่า ๙๕%  | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง) | -<br>-<br>-      | -              | -    | -    | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้า.....ปากน้ำชุมพร...เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...พฤศจิกายน...๒๕๖๓.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |          |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------|------|----------|--------------|
|                                                                  |                 | ต.ค            | พ.ย.     | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                  |                 |                |          |      |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%     | ๑๐๐% | ๑๐๐%     | ไม่มี        |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | -              | -        | -    | -        |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                         |                 | -              | -        | -    | -        |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%     | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | ..๙๗๒๒..       | ..๙๗๔๙.. | -    | -        |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | ..๙๗๒๒..       | ..๙๗๔๙.. | -    | -        |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%     | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | ..๙๗๒๒..       | ..๙๗๔๙.. | -    | -        |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | ..๙๗๒๒..       | ..๙๗๔๙.. | -    | -        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้า.....ปากน้ำชุมพร.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...พฤศจิกายน...๒๕๖๓.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                        |                 | ต.ค            | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๒.๕. ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐                                                                                         | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า</li> <li>- เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> |                 |                |      |      |          |              |
| ๒.๖. ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐                                                                                            | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า</li> <li>- เกินกว่า ๑๐ นาที</li> </ul>                           |                 |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้า...ปากน้ำชุมพร.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...พฤศจิกายน...๒๕๖๓...

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br>๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งตัดไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) |          |                |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          | -              | -    | -    | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          | ..๑๗..         | -    | -    | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          | ..๑๗..         | -    | -    | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          | -              | -    | -    | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓  
 การไฟฟ้า...ปากน้ำชุมพร.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...พฤศจิกายน...๒๕๖๓...

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| Guaranteed standards of Performance                                                                                                            |          |                |      |      |          |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
| งาน/โครงการ                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                        |          | -              | -    | -    | -        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                         |          | -              | -    | -    | -        |              |
|                                                                                                                                                |          |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓  
การไฟฟ้า...ปากน้ำชุมพร.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...พฤศจิกายน...๒๕๖๓...

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |        |      |          |              |
| ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)                                                                                                             |          |                |        |      |          |              |
| ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                              |          |                |        |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | ..๕..          | ..๓๘.. | -    | -        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | -              | -      | -    | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | ..๑๒..         | ..๗..  | -    | -        |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | -              | -      | -    | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้า...ปากน้ำชุมพร.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...พฤศจิกายน...๒๕๖๓...

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                    |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๒.๑๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |      | ๒    |          | ๒            |
| - เขตเมือง                                                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                             |          | -              | -    | -    | -        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -    | -    | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                             |          | -              | -    | -    | -        |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -    | -    | -        |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                    |          |                |      |      |          |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควี                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                            |          | -              | -    | -    | -        |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                             |          | -              | -    | -    | -        |              |

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓**  
**การไฟฟ้า...ปากน้ำชุมพร.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...พฤศจิกายน...๒๕๖๓...**

**๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)**

| งาน/โครงการ                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๒.๒ หม้อแปลงชดเชยรวมเกินเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br><br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br><br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     | ใช่          |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                                |          | -              | -    | -    | -        |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br><br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓  
การไฟฟ้า...ปากน้ำชุมพร.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...พฤศจิกายน...๒๕๖๓...

๓. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกัณกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          |  | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--|--------------|
|                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |  |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |  |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                    | -        | -              | -    | -    | -        |  |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                     | -        | -              | -    | -    | -        |  |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |  |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                      | -        | -              | -    | -    | -        |  |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                       | -        | -              | -    | -    | -        |  |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | ๙๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |  |              |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                                              | -        | -              | -    | -    | -        |  |              |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                               | -        | -              | -    | -    | -        |  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓  
การไฟฟ้า...ปากน้ำชุมพร.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...พฤศจิกายน...๒๕๖๓...

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                          |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลากลับไฟฟ้า การณีกู้จ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก                                                                                 |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                               | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                   |          | -              | -    | -    | -        |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                    |          | -              | -    | -    | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                   |          | -              | -    | -    | -        |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                    | 1        | -              | -    | -    | -        |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่                                                                                 | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                   |          | -              | -    | -    | -        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                    |          | -              | -    | -    | -        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓  
 การไฟฟ้า... ปากน้ำชุมพร.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...พฤศจิกายน...๒๕๖๓...

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย.         | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br><br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br><br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๘๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐%<br>จริง | ๑๐๐% | ๑๐๐%     | พ.<br>จริง   |
|                                                                                                                                                      |          | -              | -            | -    | -        |              |