



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ชุมพร ถึง กบล.(ต.๑)
เลขที่ ม.๑ กฟส.ชุมพร(นค)๒๓/๒๕๖๘ วันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๘
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บล.(ต.๑)

กฟส.ชุมพร ขอรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน
ธันวาคม ๒๕๖๗ พร้อมนี้ได้แนบเอกสารมาด้วยแล้ว จำนวน ๑๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

นายนิติ อินทศิริ

มจก.กฟส.ชพ.

๒๘ ม.ค. ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ. ปี ๒๕๖๗
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร ประจำเดือน ธันวาคม

- มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่สื่อ-ขาย)
- ๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟผ.เมืองชุมพร	อนุสาวรีย์ จ.ป.ร. ม.๗ ต.วังไม้ อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๔๖๐๐๐ ๓๖-๐๑๑๔๑-๑ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๐๐ ม. CPA๐๒ หัวสะพานวิสัย ม.๗ ต.วิสัยเหนือ อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๔๖๑๐๐ ๒๖-๐๑๑๔๒-๒ - ๕๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๐๐ ม. CPA๐๔ ทางเข้า บ้านบางพรา ม.๑ ต.ท่ายาง อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๔๖๐๐๐ ๓๖-๐๐๐๔๔-๔ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ ม. CPB๑๐ หน้า บ.เส้นไฟฟ้า ม.๑๐ - ต.ท่ายาง อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๔๖๐๐๐ ๔๐-๐๑๗๗๗-๕ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ ม. CPB๐๙ หน้าวัดหนองจรูญ ม.๕ ต.นาชะอัง อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๔๖๐๐๐ ๔๔-๐๐๓๒๔-๓ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐ ม. CPB๐๖	๓๐ ธ.ค. ๖๗	๒๒๓	ได้มาตรฐาน	
๒	กฟผ.เมืองชุมพร	๓๐-๐๐๐๔๔-๔ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ ม. CPB๑๐ หน้า บ.เส้นไฟฟ้า ม.๑๐ - ต.ท่ายาง อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๔๖๐๐๐ ๔๐-๐๑๗๗๗-๕ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ ม. CPB๐๙ หน้าวัดหนองจรูญ ม.๕ ต.นาชะอัง อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๔๖๐๐๐ ๔๔-๐๐๓๒๔-๓ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐ ม. CPB๐๖	๓๐ ธ.ค. ๖๗	๒๒๕	ได้มาตรฐาน	
๓	กฟผ.เมืองชุมพร	๓๐-๐๐๐๔๔-๔ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ ม. CPB๑๐ หน้า บ.เส้นไฟฟ้า ม.๑๐ - ต.ท่ายาง อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๔๖๐๐๐ ๔๐-๐๑๗๗๗-๕ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ ม. CPB๐๙ หน้าวัดหนองจรูญ ม.๕ ต.นาชะอัง อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๔๖๐๐๐ ๔๔-๐๐๓๒๔-๓ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐ ม. CPB๐๖	๓๐ ธ.ค. ๖๗	๒๒๘	ได้มาตรฐาน	
๔	กฟผ.เมืองชุมพร	๓๐-๐๐๐๔๔-๔ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ ม. CPB๑๐ หน้า บ.เส้นไฟฟ้า ม.๑๐ - ต.ท่ายาง อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๔๖๐๐๐ ๔๐-๐๑๗๗๗-๕ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ ม. CPB๐๙ หน้าวัดหนองจรูญ ม.๕ ต.นาชะอัง อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๔๖๐๐๐ ๔๔-๐๐๓๒๔-๓ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐ ม. CPB๐๖	๓๐ ธ.ค. ๖๗	๒๒๖	ได้มาตรฐาน	
๕	กฟผ.เมืองชุมพร	๓๐-๐๐๐๔๔-๔ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ ม. CPB๑๐ หน้า บ.เส้นไฟฟ้า ม.๑๐ - ต.ท่ายาง อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๔๖๐๐๐ ๔๐-๐๑๗๗๗-๕ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ ม. CPB๐๙ หน้าวัดหนองจรูญ ม.๕ ต.นาชะอัง อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๔๖๐๐๐ ๔๔-๐๐๓๒๔-๓ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐ ม. CPB๐๖	๓๐ ธ.ค. ๖๗	๒๒๗	ได้มาตรฐาน	
๖	กฟผ.เมืองชุมพร	๓๐-๐๐๐๔๔-๔ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ ม. CPB๑๐ หน้า บ.เส้นไฟฟ้า ม.๑๐ - ต.ท่ายาง อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๔๖๐๐๐ ๔๐-๐๑๗๗๗-๕ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ ม. CPB๐๙ หน้าวัดหนองจรูญ ม.๕ ต.นาชะอัง อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๔๖๐๐๐ ๔๔-๐๐๓๒๔-๓ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐ ม. CPB๐๖	๓๐ ธ.ค. ๖๗	๒๒๘	ได้มาตรฐาน	
๗	กฟผ.เมืองชุมพร	๓๐-๐๐๐๔๔-๔ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ ม. CPB๑๐ หน้า บ.เส้นไฟฟ้า ม.๑๐ - ต.ท่ายาง อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๔๖๐๐๐ ๔๐-๐๑๗๗๗-๕ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ ม. CPB๐๙ หน้าวัดหนองจรูญ ม.๕ ต.นาชะอัง อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๔๖๐๐๐ ๔๔-๐๐๓๒๔-๓ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐ ม. CPB๐๖	๓๐ ธ.ค. ๖๗	๒๓๐	ได้มาตรฐาน	
๘	กฟผ.เมืองชุมพร	๓๐-๐๐๐๔๔-๔ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๕๐ ม. CPB๐๒ ๒๖-๐๐๗๗๗-๕ - ๑๐๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๕๐ ม. CPB๐๒	๓๐ ธ.ค. ๖๗	๒๒๖	ได้มาตรฐาน	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร ประจำปีเดือน ธันวาคม

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.๑๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๕๒-๔๑๘ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟผ.เมืองชุมพร	วัดสะพานวิสัย ม.๗ ต.วิสัยเหนือ อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๘๖๑๐๐ ๒๖-๐๑๑๔๒๒ - ๕๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๐๐ ม. CPA๐๔	๓๐ ธ.ค. ๖๗	๓๘๕	ได้มาตรฐาน	
๒	กฟผ.เมืองชุมพร	บ้านสะพาน ๕ ม.๘ ต.ท่าข้าม อ.ท่าแซะ จ.ชุมพร ๘๖๑๔๐ ๒๖-๐๐๗๗๕๒- ๑๐๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๕๐ ม. CPB๐๒	๓๐ ธ.ค. ๖๗	๓๘๘	ได้มาตรฐาน	
๓	กฟผ.เมืองชุมพร	หน้า อมัยบ้านเขายาว ม.๑๑ ต.วิสัยเหนือ อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๘๖๑๐๐ ๕๑-๐๐๕๒๒๔- ๕๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๕๐ ม. CPA๐๔	๓๐ ธ.ค. ๖๗	๓๘๕	ได้มาตรฐาน	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๗
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน ธันวาคม

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	%			%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)				๔๘		
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	%			%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)				๑		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน ธันวาคม

การให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
หน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
ฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐...%			%	
ค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)				๓๖,๐๑๑		
วนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)				๓๖,๐๐๑		
ฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%				%	
ค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)				๒๒,๙๖๘		
วนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)				๒๒,๙๖๘		
มถึงหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐...%			%	
ว่าร้อยละ ๙๕						
ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)				๕๘,๙๓๘		
ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)				๕๘,๙๓๘		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน ธันวาคม

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	%		๐	%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า - เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)						
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า - เกินกว่า ๑๐ นาที						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร ประจำปีเตือน ธันวาคม

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขสถานีหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒-๔๑๘ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟภ.เมืองชุมพร	วัดสะพานวิสัย ม.๗ ต.วิสัยเหนือ อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๘๖๑๐๐ ๒๖-๐๑๑๔๒๒ - ๕๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๐๐ ม. CPA๐๔	๓๐ ธ.ค. ๖๗	๓๘๕	ได้มาตรฐาน	
๒	กฟภ.เมืองชุมพร	บ้านสะพาน ๕ ม.๘ ต.ท่าข้าม อ.ท่าแซะ จ.ชุมพร ๘๖๑๔๐ ๒๖-๐๐๗๗๕๒- ๑๐๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๕๐ ม. CPB๐๒	๓๐ ธ.ค. ๖๗	๓๘๘	ได้มาตรฐาน	
๓	กฟภ.เมืองชุมพร	หน้า อ.น้ายบ้านขาวาว ม.๑๑ ต.วิสัยเหนือ อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๘๖๑๐๐ ๕๑-๐๐๕๒๒๔- ๕๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๕๐ ม. CPA๐๔	๓๐ ธ.ค. ๖๗	๓๘๕	ได้มาตรฐาน	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำตำบลวังจาก

๓. มาตราฐานการให้บริการที่พึงประสงค์ของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐%	%	๔	%		
	๑๐๐%	%		๔	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน ธันวาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๑.๒ การแก้ไขข้อผิดพลาดไฟฟ้าด้วย สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	%		๑	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำปีเตือน ธันวาคม

๓. มาตราฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมตรขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐...%		๗	%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐...%		๗๒	%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๗
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน ธันวาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน ธันวาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย	๑๐๐%	%			%	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย	๑๐๐%	%			%	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย เกิน ๓ วันทำการ (ราย	๑๐๐%	๑๐๐...%		๓๒	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๗
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน ธันวาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	%		๑	%	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐...%			%	
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ	๘๕%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๗
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน ธันวาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐...%		๑,๒๑๑	%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	%		๒,๒๕๖	%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)						
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	๑๐๐%	%			%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน ธันวาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๘๕%	%			%	
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย						