



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ชพ. ถึง กบล.(ต1)
เลขที่ ต.1กฟส.ชพ.(บส)600/2568 วันที่ 09 เมษายน 2568
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ประจำเดือน มีนาคม ปี 2568
(ไตรมาสที่1)
เรียน อก.บล.(ต1)

กฟส.เมืองชุมพร ขอรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน
มีนาคม 2568 และประจำไตรมาส 1/2568 พร้อมนี้ได้แนบเอกสารมาด้วยแล้ว จำนวน 14 แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องของดำเนินการต่อไป

(นายนิติ อินทรศิริ)
ผจก.กฟส.(11)กฟส.ชพ.

แผนกบริการและลูกค้าสัมพันธ์
โทร. 14436

Issued by: PEA Certification Authority

Digitally Signed by: นายนิติ อินทรศิริ Date: 09/04/2568 14:10:16

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร ประจำเดือน มีนาคม

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- ๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน ๒๐.๙-๒๓.๑ เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
	ชุมพร๑	๑๐	มิเตอร์จุดแบ่งแดน โรงสูบน้ำวิสัยเหนือ ชุมพร - สวี ต.วิสัยเหนือ อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร	๓๐ มี.ค. ๖๘	๒๒.๙๐			๒๒.๒๐	ได้มาตรฐาน	
	ชุมพร๑	๔	มิเตอร์จุดแบ่งแดน ตรงข้ามโรงสูบน้ำวิสัยเหนือ จุดที่ ๑ ต.วิสัยเหนือ อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร	๓๐ มี.ค. ๖๘	๒๒.๘๐			๒๒.๓๐	ได้มาตรฐาน	
	ชุมพร๑	๔	มิเตอร์จุดแบ่งแดน หาดพริก ชุมพร- สวี ต.วิสัยเหนือ อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร	๓๐ มี.ค. ๖๘	๒๒.๘๐			๒๒.๒๐	ได้มาตรฐาน	
	ชุมพร๑	๒	มิเตอร์จุดแบ่งแดน บ้านสะพาน ๕ ม.๘ ต.ท่าข้าม อ.ท่าแซะ จ.ชุมพร	๓๐ มี.ค. ๖๘	๒๒.๗๐			๒๒.๔๐	ได้มาตรฐาน	
	ชุมพร๑	๗	มิเตอร์จุดแบ่งแดน หน้า ปีม ปตท.ชุมพรประตูเมือง(ผังลงใต้) ม.๔ ต.หาดพันไกร อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร	๓๐ มี.ค. ๖๘	๒๒.๘๐			๒๒.๖๐	ได้มาตรฐาน	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร ประจำเดือน มีนาคม

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟส.เมืองชุมพร	อนุสาวรีย์ จ.ป.ร. ม.๗ ต.วังไผ่ อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๘๖๐๐๐ ๓๖-๐๑๑๑๙๑ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๐๐ ม. CPA๐๒	๓๐ มี.ค. ๖๘	๒๒๓	ได้มาตรฐาน	
๒	กฟส.เมืองชุมพร	หัวสะพานวิสัย ม.๗ ต.วิสัยเหนือ อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๘๖๑๐๐ ๒๖-๐๑๑๔๒๒ - ๕๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๐๐ ม. CPA๐๔	๓๐ มี.ค. ๖๘	๒๒๕	ได้มาตรฐาน	
๓	กฟส.เมืองชุมพร	ทางเข้า บ้านบางผรา ม.๑ ต.ท่ายาง อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๘๖๐๐๐ ๓๖-๐๐๐๘๘๔ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ ม. CPB๑๐	๓๐ มี.ค. ๖๘	๒๒๘	ได้มาตรฐาน	
๔	กฟส.เมืองชุมพร	หน้า บ.สันติภาพ ม.๑๐ - ต.ท่ายาง อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๘๖๐๐๐ ๔๐-๐๑๗๗๗๕ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ ม. CPB๐๙	๓๐ มี.ค. ๖๘	๒๒๖	ได้มาตรฐาน	
๕	กฟส.เมืองชุมพร	หน้าวัดหนองจรเข้ม ม.๕ ต.นาชะอัง อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๘๖๐๐๐ ๔๘-๐๐๓๒๕๓ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๘๐ ม. CPB๐๖	๓๐ มี.ค. ๖๘	๒๒๗	ได้มาตรฐาน	
๖	กฟส.เมืองชุมพร	โรงเรียนบ้านหนองเนียน ม.๑๑ ต.บางลึก อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๘๖๐๐๐ ๔๕-๐๐๖๙๑๙ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๘๐๐ ม. CPB๐๖	๓๐ มี.ค. ๖๘	๒๒๘	ได้มาตรฐาน	
๗	กฟส.เมืองชุมพร	เลข ช.ศรีเมือง ก่อนถึงแยกวัดดอนรักรั ม.๙ ต.บางลึก อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๘๖๐๐๐ ๓๕-๐๑๓๕๐๔ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๗๕๐ ม. CPB๐๖	๓๐ มี.ค. ๖๘	๒๓๐	ได้มาตรฐาน	
๘	กฟส.เมืองชุมพร	บ้านสะพาน ๕ ม.๘ ต.ท่าข้าม อ.ท่าแซะ จ.ชุมพร ๘๖๑๔๐ ๒๖-๐๐๗๗๙๒- ๑๐๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๕๐ ม. CPB๐๒	๓๐ มี.ค. ๖๘	๒๒๖	ได้มาตรฐาน	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร ประจำเดือน มีนาคม

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- ๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒-๔๑๘ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟส.เมืองชุมพร	หัวสะพานวิสัย ม.๗ ต.วิสัยเหนือ อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๘๖๑๐๐ ๒๖-๐๑๑๔๒๒ - ๕๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๐๐ ม. CPA๐๔	๓๐ มี.ค. ๖๘	๓๘๕	ได้มาตรฐาน	
๒	กฟส.เมืองชุมพร	บ้านสะพาน ๕ ม.๘ ต.ท่าข้าม อ.ท่าแซะ จ.ชุมพร ๘๖๑๔๐ ๒๖-๐๐๗๗๙๒- ๑๐๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๕๐ ม. CPB๐๒	๓๐ มี.ค. ๖๘	๓๘๘	ได้มาตรฐาน	
๓	กฟส.เมืองชุมพร	หน้า อนามัยบ้านเขายาว ม.๑๑ ต.วิสัยเหนือ อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๘๖๑๐๐ ๕๑-๐๐๕๒๒๔- ๕๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๕๐ ม. CPA๐๔	๓๐ มี.ค. ๖๘	๓๘๕	ได้มาตรฐาน	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน มีนาคม

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	%			%	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	%			%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน มีนาคม

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐...%			%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๓๖,๑๑๘	๓๖,๐๕๖	๓๕,๙๘๙	๑๐๘,๑๖๓	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๓๖,๑๑๘	๓๖,๐๕๖	๓๕,๙๘๙	๑๐๘,๑๖๓	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%				%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๒๒,๘๙๘	๒๒,๗๘๙	๒๒,๗๐๙	๖๘,๓๙๖	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๒๒,๘๙๘	๒๒,๗๘๙	๒๒,๗๐๙	๖๘,๓๙๖	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐...%			%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๕๙,๐๑๖	๕๘,๘๔๕	๕๘,๖๙๘	๑๗๖,๕๕๙	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๕๙,๐๑๖	๕๘,๘๔๕	๕๘,๖๙๘	๑๗๖,๕๕๙	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน มีนาคม

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	%			%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๑	๐	๑	๒	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)						
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที						
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน มีนาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน		๑	๑	๒	๑	
การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	%			%	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)						
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๘	๑๐	๑๒	๓๐	
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	%			%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๙	๑๐	๑๒	๓๑	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน มีนาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	%			%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน มีนาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐...%			%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๘	๔	๒๒	๓๔	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐...%			%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๗๒	๗๘	๗๕	๒๒๕	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๑	๐	๑	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน มีนาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐...% ๐ % ๐	๑ ๐	๐ ๑	% % ๑	
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี) ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐...% ๒	๒	๒	% ๖	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน มีนาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	%			%	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	%			%	
		๒๗	๕๔	๓๓	๑๑๔	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐...%			%	
		๒๘	๒๒	๑๙	๖๙	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน มีนาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	%			%	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐...%			%	
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ	๙๕%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน มีนาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐...%			%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๑,๑๗๘	๑,๒๓๗	๑,๑๙๖	๓,๖๑๑	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	%			%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๒,๑๕๖	๒,๒๑๑	๒,๒๗๘	๖,๖๔๕	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)						
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	%			%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๑	๐	๐	๑	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน มีนาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๘๕%	%			%	