

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร ประจำเดือน กุมภาพันธ์

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

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) )              | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                                      |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>๒๐.๙-๒๓.๑ เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          | ชุมพร๑     | ๑๐   | มิเตอร์จุดแบ่งแดน<br>โรงสูบน้ำวิสัยเหนือ ชุมพร - สวี ต.วิสัยเหนือ อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร               | ๒๘ ก.พ. ๖๘                            | ๒๒.๙๐                              |                                     |                            | ๒๒.๒๐                                        | ได้มาตรฐาน                        |               |
|          | ชุมพร๑     | ๔    | มิเตอร์จุดแบ่งแดน<br>ตรงข้ามโรงสูบน้ำวิสัยเหนือ จุดที่ ๑ ต.วิสัยเหนือ อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร           | ๒๘ ก.พ. ๖๘                            | ๒๒.๘๐                              |                                     |                            | ๒๒.๓๐                                        | ได้มาตรฐาน                        |               |
|          | ชุมพร๑     | ๔    | มิเตอร์จุดแบ่งแดน<br>หาดพริก ชุมพร- สวี ต.วิสัยเหนือ อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร                            | ๒๘ ก.พ. ๖๘                            | ๒๒.๘๐                              |                                     |                            | ๒๒.๒๐                                        | ได้มาตรฐาน                        |               |
|          | ชุมพร๑     | ๒    | มิเตอร์จุดแบ่งแดน<br>บ้านสะพาน ๕ ม.๘ ต.ท่าข้าม อ.ท่าแซะ จ.ชุมพร                                      | ๒๘ ก.พ. ๖๘                            | ๒๒.๗๐                              |                                     |                            | ๒๒.๔๐                                        | ได้มาตรฐาน                        |               |
|          | ชุมพร๑     | ๗    | มิเตอร์จุดแบ่งแดน<br>หน้า ปีม ปตท.ชุมพรประตูเมือง( ผังลงใต้)<br>ม.๔ ต.หาดพันไกร อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร | ๒๘ ก.พ. ๖๘                            | ๒๒.๘๐                              |                                     |                            | ๒๒.๖๐                                        | ได้มาตรฐาน                        |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร ประจำเดือน กุมภาพันธ์

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)  
 ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)  
 ๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.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        | กฟส.เมืองชุมพร | อนุสาวรีย์ จ.ป.ร. ม.๗ ต.วังไผ่ อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๘๖๐๐๐<br>๓๖-๐๑๑๑๙๑ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๐๐ ม. CPA๐๒                    | ๒๘ ก.พ. ๖๘                            | ๒๒๓                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| ๒        | กฟส.เมืองชุมพร | หัวสะพานวิสัย ม.๗ ต.วิสัยเหนือ อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๘๖๑๐๐<br>๒๖-๐๑๑๔๒๒ - ๕๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๐๐ ม. CPA๐๔                    | ๒๘ ก.พ. ๖๘                            | ๒๒๕                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| ๓        | กฟส.เมืองชุมพร | ทางเข้า บ้านบางผรา ม.๑ ต.ท่ายาง อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๘๖๐๐๐<br>๓๖-๐๐๐๘๘๔ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ ม. CPB๑๐                   | ๒๘ ก.พ. ๖๘                            | ๒๒๘                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| ๔        | กฟส.เมืองชุมพร | หน้า บ.สันติภาพ ม.๑๐ - ต.ท่ายาง อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๘๖๐๐๐<br>๔๐-๐๑๗๗๗๕ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ ม. CPB๐๙                   | ๒๘ ก.พ. ๖๘                            | ๒๒๖                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| ๕        | กฟส.เมืองชุมพร | หน้าวัดหนองจรเข้ ม.๕ ต.นาชะอัง อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๘๖๐๐๐<br>๔๘-๐๐๓๒๕๓ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๘๐ ม. CPB๐๖                     | ๒๘ ก.พ. ๖๘                            | ๒๒๗                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| ๖        | กฟส.เมืองชุมพร | โรงเรียนบ้านหนองเนียน ม.๑๑ ต.บางลึก อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๘๖๐๐๐<br>๔๕-๐๐๖๙๑๙ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๘๐๐ ม. CPB๐๖               | ๒๘ ก.พ. ๖๘                            | ๒๒๘                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| ๗        | กฟส.เมืองชุมพร | เลข ช.ศรีเมือง ก่อนถึงแยกวัดดอนรักข์ ม.๙ ต.บางลึก อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๘๖๐๐๐<br>๓๕-๐๑๓๕๐๔ - ๓๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๗๕๐ ม. CPB๐๖ | ๒๘ ก.พ. ๖๘                            | ๒๓๐                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| ๘        | กฟส.เมืองชุมพร | บ้านสะพาน ๕ ม.๘ ต.ท่าข้าม อ.ท่าแซะ จ.ชุมพร ๘๖๑๔๐<br>๒๖-๐๐๗๗๙๒- ๑๐๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๕๐ ม. CPB๐๒                             | ๒๘ ก.พ. ๖๘                            | ๒๒๖                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร ประจำเดือน กุมภาพันธ์

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

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.๑,๒   | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                                    | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |                |                                                                                                                          |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๓๔๒-๔๑๘ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟส.เมืองชุมพร | หัวสะพานวิสัย ม.๗ ต.วิสัยเหนือ อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๘๖๑๐๐<br>๒๖-๐๑๑๔๒๒ - ๕๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๐๐ ม. CPA๐๔         | ๒๘ ก.พ. ๖๘                            | ๓๘๕                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| ๒        | กฟส.เมืองชุมพร | บ้านสะพาน ๕ ม.๘ ต.ท่าข้าม อ.ท่าแซะ จ.ชุมพร ๘๖๑๔๐<br>๒๖-๐๐๗๗๙๒- ๑๐๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๕๐ ม. CPB๐๒                  | ๒๘ ก.พ. ๖๘                            | ๓๘๘                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| ๓        | กฟส.เมืองชุมพร | หน้า อนามัยบ้านเขายาว ม.๑๑ ต.วิสัยเหนือ อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ๘๖๑๐๐<br>๕๑-๐๐๕๒๒๔- ๕๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๕๐ ม. CPA๐๔ | ๒๘ ก.พ. ๖๘                            | ๓๘๕                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์

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 |       |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | ๓๖,๑๑๘         | ๓๖,๐๕๖ |       |          |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | ๑๐๐%            |                |        |       | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ๒๒,๘๙๘         | ๒๒,๗๘๙ |       |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | ๒๒,๘๙๘         | ๒๒,๗๘๙ |       |          |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐...%        |        |       | .....%   |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                 |                 |                |        |       |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | ๕๙,๐๑๖         | ๕๘,๘๔๕ |       |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | ๕๙,๐๑๖         | ๕๘,๘๔๕ |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์

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%            | .....%         |      |       | .....%   |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                      |                 | ๑              | ๐    |       |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                         |                 |                |      |       |          |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐    | ไม่น้อยกว่า ๙๐% |                |      |       |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๑๐ นาที                                                   |                 |                |      |       |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๑๐ นาที                                                      |                 |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์

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<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | .....%         |      |       | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์

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<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | .....%         |      |       | .....%   |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐%     | .....%         |      |       | .....%   |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐...%        |      |       | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| <b>๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ</b><br><b>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b> |          |                |       |       |          |              |
| <b>๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</b>                                                                                                              |          |                |       |       |          |              |
| <b>- เขตเมือง</b>                                                                                                                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐...%        |       |       | .....%   |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | ๑,๑๗๘          | ๑,๒๓๗ |       |          |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          |                |       |       |          |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b>                                                                                                                      | ๑๐๐%     | .....%         |       |       | .....%   |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | ๒,๑๕๖          | ๒,๒๑๑ |       |          |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          |                |       |       |          |              |
| <b>๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b>                                                                                                              | ๑๐๐%     | .....%         |       |       | .....%   |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | ๑              |       |       |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          |                |       |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

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



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ชพ.

ถึง กบล.(ต1)

เลขที่ ต.1กฟส.ชพ.(บส.)407/2568

วันที่ 06 มีนาคม 2568

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ปี 2568

เรียน อก.บล.(ต1)

กฟส.ชพ. ขอรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2568 พร้อมนี้ได้แนบเอกสารมาแล้ว จำนวน 14 แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายนิติ อินทรศิริ)

ผจก.กฟส.(11)กฟส.ชพ.

แผนกบริการและลูกค้าสัมพันธ์

โทร. 14436

Issued by: PEA Certification Authority

Digitally Signed by: นายนิติ อินทรศิริ Date: 06/03/2568 16:23:20