

รายงาน เกณฑ์วัดกระบวนการบริการที่เร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard)

ตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของ กฟผ. ประจำปี 2559 (ข้อ 2.9)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

รายงานประจำเดือน เมษายน 2566

| กระบวนการ                                           | คำจำกัดความ                                                                                | เกณฑ์วัดกระบวนการบริการ                   | ผลการดำเนินงาน (ราย) * |             |                     | จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดที่มาขอรับบริการ (ราย) ** | หมายเหตุ |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------|-------------|---------------------|--------------------------------------------------|----------|
| กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า (P3)                            | ระบบแรงดันต่ำ ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้งจะติดตั้งมิเตอร์ | เขตชุมชน (เทศบาล) ติดตั้งภายใน 2 วันทำการ | น้อยกว่า 2 วันทำการ    | 2 วันทำการ  | มากกว่า 2 วันทำการ  | 14                                               |          |
|                                                     |                                                                                            |                                           |                        | 14          |                     |                                                  |          |
|                                                     | ระบบแรงดันต่ำ ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้งจะติดตั้งมิเตอร์ | นอกเขตชุมชน ติดตั้งภายใน 5 วันทำการ       | น้อยกว่า 5 วันทำการ    | 5 วันทำการ  | มากกว่า 5 วันทำการ  | 36                                               |          |
|                                                     |                                                                                            |                                           |                        | 36          |                     |                                                  |          |
| กระบวนการโอนเปลี่ยนชื่อและเปลี่ยนหลักทรัพย์สิน (P9) | การโอน - เปลี่ยนชื่อหลักทรัพย์สิน ประกัน                                                   | ภายใน 10 วันทำการ                         | น้อยกว่า 10 วันทำการ   | 10 วันทำการ | มากกว่า 10 วันทำการ | 43                                               |          |
|                                                     |                                                                                            |                                           |                        | 43          |                     |                                                  |          |
| กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)         | การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                            | ภายใน 15 วันทำการ                         | น้อยกว่า 15 วันทำการ   | 15 วันทำการ | มากกว่า 15 วันทำการ | 32                                               |          |
|                                                     |                                                                                            |                                           |                        | 32          |                     |                                                  |          |

หมายเหตุ \* ผลการดำเนินงาน (ราย) ของทั้ง 3 ช่อง เมื่อรวมกันแล้วจะต้องเท่ากับ จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดที่มาขอรับบริการ\*\*

\*\*\* นำไปใช้ในการคำนวณ ร้อยละของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard) โดยเทียบกับจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดที่มาขอรับบริการ\*\*

สามารถ Download แบบฟอร์มนี้ได้ที่ <ftp://172.30.44.122> > IRDP2.9 ทั้งนี้ โปรดส่งข้อมูลกลับ กองระบบงานธุรกิจ ผ่านทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป

ฝ่ายพัฒนารูกิจ กองระบบงานธุรกิจ โทร. 9520

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>๑๐๙.๒-๑๒๐.๗ เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | สถานีไฟฟ้ากุยบุรี                                          | ๓๐/๔/๒๕๖๖                             | ๑๒๐.๗๔                                           | ✓                               |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                          | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ๔๕             | ๐    | ๐     | ๔๕       |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |

ปฏิบัติการ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                      |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |      |       |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |      |       |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ๕,๗๗๔          | ๐    | ๐     | ๕,๗๗๔    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 |                |      |       |          |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ๓๑,๕๕๓         | ๐    | ๐     | ๓๑,๕๕๓   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 |                |      |       |          |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                 |                 |                |      |       |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | ๓๗,๓๖๗         | ๐    | ๐     | ๓๗,๓๖๗   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                            |                 | เม.ย.          | พ.ค.  | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                     |                 | ๑              | ๐     | ๐     | ๑        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                        |                 | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ | ไม่น้อยกว่า ๙๐% |                |       |       |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที                                                  |                 | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที                                                     |                 | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

พีโอ