

รายงาน เกณฑ์วัดกระบวนงานการบริการที่เร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard)

ตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของ กฟผ. ประจำปี 2559 (ข้อ 2.9)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

รายงานประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2567

กระบวนงาน	คำจำกัดความ	เกณฑ์วัดกระบวนงานการบริการ	ผลการดำเนินงาน (ราย) *			จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดที่มาขอรับบริการ (ราย) **	หมายเหตุ
กระบวนงานการขอใช้ไฟฟ้า (P3)	ระบบแรงดันต่ำ ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้งจะติดตั้งมิเตอร์	เขตชุมชน (เทศบาล) ติดตั้งภายใน 2 วันทำการ	น้อยกว่า 2 วันทำการ	2 วันทำการ	มากกว่า 2 วันทำการ	4	
				4			
	ระบบแรงดันต่ำ ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้งจะติดตั้งมิเตอร์	นอกเขตชุมชน ติดตั้งภายใน 5 วันทำการ	น้อยกว่า 5 วันทำการ	5 วันทำการ	มากกว่า 5 วันทำการ	40	
				40			
กระบวนงานการโอนเปลี่ยนชื่อและเปลี่ยนหลักทรัพย์สินร่วมกัน (P9)	การโอน - เปลี่ยนชื่อหลักทรัพย์สินร่วมกัน	ภายใน 10 วันทำการ	น้อยกว่า 10 วันทำการ	10 วันทำการ	มากกว่า 10 วันทำการ	26	
				26			
กระบวนงานการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	ภายใน 15 วันทำการ	น้อยกว่า 15 วันทำการ	15 วันทำการ	มากกว่า 15 วันทำการ	11	
				11			

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

*** นำไปใช้ในการคำนวณ ร้อยละของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard) 1.0.

สามารถ Download แบบฟอร์มนี้ได้ที่ <ftp://172.30.44.122> > IRDP2.9 ทั้งนี้ โปรดส่งข้อมูลกลับ กองระบบงานธุรกิจ ผ่านท

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

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
๑	กุยบุรี	IC๑	สถานีไฟฟ้า	๒๙/๒/๒๕๖๗	๒๓.๐๙		๖		✓	
๒	กุยบุรี	IC๒	สถานีไฟฟ้า	๒๙/๒/๒๕๖๗	๒๓.๑๐		๖		✓	
๓	ประจวบฯ	IC๑	สถานีไฟฟ้า	๒๙/๒/๒๕๖๗	๒๒.๙๘				✓	
๔	ประจวบฯ	IC๒	สถานีไฟฟ้า	๒๙/๒/๒๕๖๗	๒๒.๙๖				✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

๗การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

- ๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
 - ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
 - ๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน ๑๐๙.๒-๑๒๐.๗ เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	สถานีไฟฟ้ากุยบุรี	๒๙/๒/๒๕๖๗	๑๒๐.๑๐	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

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

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	จ.ประจวบฯ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๒๙/๒/๒๕๖๗	๒๓๑	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

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

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒-๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	จ.ประจวบฯ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๒๙/๒/๒๕๖๗	๔๐๐	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

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	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)		๒๖	๒๑	๐	๔๗	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

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%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๕,๘๐๘	๕,๘๒๑	๐	๑๑,๖๒๙	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)						
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๓๒,๐๑๑	๓๒,๐๒๕	๐	๖๔,๐๓๖	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)						
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๓๗,๘๑๙	๓๗,๘๔๖	๐	๗๕,๖๖๕	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

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%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐	๐	๐	๐	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)						
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที						
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)						
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)						
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (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%	๑๐๐% ๐ ๐	๑๐๐% ๐ ๐	๑๐๐% ๐ ๐	๑๐๐% ๐ ๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (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 ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๒๔	๔	๐	๒๘	
		๐	๐	๐	๐	
	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๔๒	๔๐	๐	๘๒	
		๐	๐	๐	๐	