การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
บันทึก

จาก	ผบค.กฟฟ.บึง	**ถึง**	ผจก.กฟฟ.บึง
เลขที่	ก.2 บึง (บค.)/	**วันที่**	1 เม.ย. 2558
เรื่อง	รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน เมษายน 2558		
อ้างถึง			

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟภ.ประจำเดือน เมษายน 2558

เรียน ผจก.กฟฟ.บึง

ผบค.กฟฟ.บึง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านเทคนิคการบริการผู้ใช้ไฟและการบริการทั่วไปประจำเดือน เมษายน 2558 ซึ่งได้แนบมากับบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว จำนวน 11 แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพิเชษฐ สุวรรณเขตต์)
หผ.บค.กฟฟ.บึง

(นายณรงค์ ธีระกำจาย)
ผจก.กฟฟ.บึง

ของหน่วยงาน กฟภ.บึง ประจำเดือน เมษายน

ด้านการตลาด

<u>แผนงานหลัก</u> พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

<u>แผนงานย่อย</u> 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

<u>เป้าหมายในการดำเนินการ</u> ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1.1 คุณภาพไฟฟ้า			
2.1.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน			
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		.....2.....	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		..... –	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		.....2.....	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		..... –	
2.1.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟดับ ภายใน 16 ชม. (ราย)		.....8.....	
- แก้ไขปัญหาไฟดับ ภายใน 17-24 ชม. (ราย)		..... –	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		..... –	

ของหน่วยงาน กฟภ.บึง ประจำเดือน เมษายน

ด้านการตลาด

<u>แผนงานหลัก</u> พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

<u>แผนงานย่อย</u> 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

<u>เป้าหมายในการดำเนินการ</u> ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว			
2.1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลท์)			
2.1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		.....176.....	
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)		..... –	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		..... –	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		..... –	
ภายในวันทำการที่ 4 (ราย)		..... –	
ภายในวันทำการที่ 5 (ราย)		..... –	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		..... –	
2.1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		..... –	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		..... –	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		..... –	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		..... –	

ของหน่วยงาน กฟภ.บึง ประจำเดือน เมษายน

ด้านการตลาด

<u>แผนงานหลัก</u> พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

<u>แผนงานย่อย</u> 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

<u>เป้าหมายในการดำเนินการ</u> ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)			
2.1.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250kVA	100%	100%	
ภายใน 25 วันทำการ (ราย)		–	
ภายใน 26-35 วันทำการ (ราย)		10	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		–	
2.1.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250kVA แต่ไม่เกิน 2,000kVA	100%	100%	
ภายใน 40 วันทำการ (ราย)		–	
ภายใน 41-55 วันทำการ (ราย)		5	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		–	
2.1.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
2.1.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและ/หรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		–	
ภายใน 1-15 วันทำการ (ราย)		–	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		–	
- การเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	
ภายใน 7 วันทำการ (ราย)		–	
ภายใน 8-15 วันทำการ (ราย)		–	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		–	

ของหน่วยงาน กฟภ.บึง ประจำเดือน เมษายน

ด้านการตลาด

<u>แผนงานหลัก</u> พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

<u>แผนงานย่อย</u> 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

<u>เป้าหมายในการดำเนินการ</u> ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		–	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		–	
2.1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		–	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		–	
2.1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำกา (ราย)		8	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		–	

ของหน่วยงาน กฟภ.บึง ประจำเดือน เมษายน

ด้านการตลาด

<u>แผนงานหลัก</u> พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

<u>แผนงานย่อย</u> 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Overall Standards)

<u>เป้าหมายในการดำเนินการ</u> ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
2.1.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- เขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		.....883.....	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		–	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		–	
ภายในวันทำการที่ 3 (ราย)		–	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		–	
2.1.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		–	
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)		–	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		–	

ของหน่วยงาน กฟภ.บึง ประจำเดือน เมษายน

ด้านการตลาด

<u>แผนงานหลัก</u> พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

<u>แผนงานย่อย</u> 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Overall Standards)

<u>เป้าหมายในการดำเนินการ</u> ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 3 ช.ม. (ครั้ง)		.....5.....	
- จ่ายไฟคืนเกิน 3 ช.ม. แต่ไม่เกิน 4 ช.ม. (ครั้ง)		.....–.....	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		.....–.....	
2.2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80	ไม่น้อย	.....–.....	
80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	กว่า 80%	100%	
สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า			
- ภายใน 3 เดือน (เรื่อง)			
- เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน (เรื่อง)		.....2.....	
- เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		.....–.....	
2.2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง		.....–.....	
2.2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25		.....–.....	
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		....34,854....	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		....34,854....	
2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		....2,331....	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		....2,331....	

ของหน่วยงาน กฟภ.บึง ประจำเดือน เมษายน

ด้านการตลาด

<u>แผนงานหลัก</u> พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

<u>แผนงานย่อย</u> 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Overall Standards)

<u>เป้าหมายในการดำเนินการ</u> ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อย	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	กว่า 90%	...37,185...	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		..>37,185..	
2.2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง	ไม่น้อย	100%	
ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)	กว่า 95%	.....1.....	
- ตอบคำถามผู้ขอใช้ไฟฟ้า		100%	
เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		–	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2558 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟภ.บึง ประจำเดือน เมษายน

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
  แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี.

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อ - ขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2 - 120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัท อลูคอน จำกัด ที่อยู่: 272/3 หมู่ 3 ตำบลบ่อวิน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 20230	29/04/58 13.30น.	119.5	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2558 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟภ.บึง ประจำเดือน เมษายน

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
  แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี.

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อ - ขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดันที่คำนวณได้ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลงด้านแรงต่ำ			ได้มาตรฐาน 20.9 - 23.1 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บึง 1	1	หนองพังพวย PEA:35-010282 ห่างจาก สฟฟ. 7 กม.	25 เม.ย.58 18.30น.	21.9	-	3	22	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2558 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟภ.บึง ประจำเดือน เมษายน

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
  แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อ - ขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1, 2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 361 - 399 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บึง 1	หนองพังพวย PEA:35-010282 ห่างจาก สฟฟ. 7 กม.	25 เม.ย.58 18.30น.	394	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2558 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟภ.บึง ประจำเดือน เมษายน

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
  แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อ - ขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1, 2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 209 - 231 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บึง 1	หนองพังพวย PEA:35-010282 ห่างจาก สฟฟ. 7 กม.	25 เม.ย.58 18.30น.	228	✓	