

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟภ.บึง ประจําเดือน มกราคม

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟภ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1.1 คุณภาพไฟฟ้า			
2.1.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ 300kVA ขึ้นไป			
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน			
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		7.....	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		7.....	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	
2.1.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขต เทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกันตั้งแต่ 300kVA ขึ้นไป	100%	100%	
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน			
- แก้ไขปัญหาไฟดับ ภายใน 16 ชม. (ราย)		11.....	
- แก้ไขปัญหาไฟดับ ภายใน 17-24 ชม. (ราย)		-	
- แก้ไขปัญหาไฟดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟภ.บึง ประจําเดือน มกราคม

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	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)		11.....	
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)		-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		286.....	
- 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)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟภ.บึง ประจําเดือน มกราคม

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	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)		4.....	
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)		2.....	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		—	
2.1.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
2.1.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและ/หรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		—	
ภายใน 10-15 วันทำการ (ราย)		157.....	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		—	
- การเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	
ภายใน 7 วันทำการ (ราย)		—	
ภายใน 8-15 วันทำการ (ราย)		—	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		—	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟภ.บึง ประจําเดือน มกราคม

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าภายใน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		80.....	
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 วันทำการ (ราย)		100.....	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)
 ของหน่วยงาน กฟภ.บึง ประจําเดือน มกราคม

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ
 (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
2.1.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- เขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		358.....	
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)		—	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟภ.บึง ประจําเดือน มกราคม

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ
(Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 3 ช.ม. (ครั้ง)		4.....	
- จ่ายไฟคืนเกิน 3 ช.ม. แต่ไม่เกิน 4 ช.ม. (ครั้ง)		-	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		-	
2.2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	
สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า			
- ภายใน 3 เดือน (เรื่อง)		1.....	
- เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน (เรื่อง)		-	
- 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)		43,716....	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		43,716....	
2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		1,241....	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		1,241....	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟภ.บึง ประจําเดือน มกราคม

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ
(Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	100% ...44,957 > 44,957...	
2.2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้า - เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100% - 100% -	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟภ.บึง ประจำปีเดือน มกราคม

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 N.T.S สตีลกรุ๊ป จำกัด ที่อยู่: 351 นิคมเหมราช ถนนยุทธศาสตร์สาย 331 ตำบลบ่อวิน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 20230	31/01/60 09.00น.	117	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟภ.ปิ้ง ประจำเดือน มกราคม

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี.

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อ - ขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟผ.บึง ประจําเดือน มกราคม

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อ - ขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1, 2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่ วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 361 - 399 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟผ.บึง	ชุมชน เนินกระบก ห่างจากหม้อแปลง ๓๐๐ ม. PEA Meter ๒๗๒๒๗๒๖๓	๓๑/๐๑/๖๐ ๑๘.๕๕ น.	๓๗๘	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟภ.บึง ประจําเดือน มกราคม

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้าแผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อ - ขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1, 2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่ วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 209 - 231 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟฟ.บึง	ชุมชน เนินกระบก ห่างจากหม้อแปลง ๓๐๐ ม. PEA Meter ๒๗๒๒๗๒๖๓	๓๑/๐๑/๖๐ ๑๘.๕๐ น.	๒๐๘	✓	