

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟฟ.บึง ประจําเดือน มีนาคม

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)  
แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี.

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อ - ขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)                                                                                  | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                    |               |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |                                                                                                                                             |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2 - 120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | บริษัท เคียวเด็น (ประเทศไทย)จำกัด<br>ที่อยู่: 34/4 หมู่ 4 นิคมเหมราช ถนนยุทธศาสตร์สาย 331 ตำบล<br>บ่อวิน อำเภอสัตร์ราชา จังหวัดชลบุรี 20230 | ๓๑/๐๓/๖๐                              | ๑๑๘                                              | ✓                                 |               |
|          |                                                                                                                                             |                                       |                                                  |                                   |               |
|          |                                                                                                                                             |                                       |                                                  |                                   |               |

## 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 กฟฟ.บึง ประจำเดือน มีนาคม

## ด้านการตลาด

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้าแผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อ - ขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1, 2 | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่<br>วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน                |               |
|----------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------|---------------|
|          |               |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>361 - 399 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟฟ.บึง       | ชุมชนซอยเจ้าพระยา<br>ห่างจากหม้อแปลง ๑๐ ม.<br>PEA Meter ๒๓๒๒๓๒๖๓                      | ๓๑/๐๓/๖๐<br>๑๘.๓๐ น.                  | ๓๙๘                                               | ✓                             |               |
|          |               |                                                                                       |                                       |                                                   |                               |               |
|          |               |                                                                                       |                                       |                                                   |                               |               |

## รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟฟ.บึง ประจำเดือน มีนาคม

## ด้านการตลาด

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อ - ขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1, 2 | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่<br>วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน                |               |
|----------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------|---------------|
|          |               |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>209 - 231 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟฟ.บึง       | ชุมชนซอยเจ้าพระยา<br>ห่างจากหม้อแปลง ๑๐ ม.<br>PEA Meter ๓๐๕๔๕๗๗๓                      | ๓๑/๐๓/๖๐<br>๑๘.๒๕ น.                  | ๒๓๕                                               | ✓                             |               |
|          |               |                                                                                       |                                       |                                                   |                               |               |
|          |               |                                                                                       |                                       |                                                   |                               |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟฟ.บึง ประจำเดือน มีนาคม

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 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 2.1.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |              |
| 2.1.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ 300kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                    | 100%     | 100%           |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                |          | .....9.....    |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                   |          | —              |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                   | 100%     | 100%           |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                      |          | .....9.....    |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                             |          | —              |              |
| 2.1.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขต เทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกันตั้งแต่ 300kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน               | 100%     | 100%           |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟดับ ภายใน 16 ชม. (ราย)                                                                                                                            |          | .....22.....   |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟดับ ภายใน 17-24 ชม. (ราย)                                                                                                                         |          | —              |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                          |          | —              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟฟ.บึง ประจำเดือน มีนาคม

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)                                                                                                                            |          | .....13.....   |              |
| ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)                                                                                                                          |          | —              |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | .....280.....  |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                     | 100%     | 100%           |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          | —              |              |
| ภายในวันทำการที่ 4 (ราย)                                                                                                                          |          | —              |              |
| ภายในวันทำการที่ 5 (ราย)                                                                                                                          |          | —              |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | —              |              |
| 2.1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                    |          |                |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                        | 100%     | 100%           |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          | —              |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | —              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                     |          | 100%           |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            | 100%     | —              |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | —              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)  
ของหน่วยงาน กฟฟ.บึง ประจําเดือน มีนาคม

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)                                                           |          | 14             |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                               |          | —              |              |
| 2.1.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกินกว่า 250kVA แต่ไม่เกิน 2,000kVA | 100%     | 100%           |              |
| ภายใน 40 วันทำการ (ราย)                                                              |          | —              |              |
| ภายใน 41-55 วันทำการ (ราย)                                                           |          | 1              |              |
| 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)                                                           |          | 77             |              |
| 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 กฟฟ.บึง ประจําเดือน มีนาคม

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 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 2.1.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                            |          |                |              |
| 2.1.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ 300kVA ขึ้นไป |          |                |              |
| ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                                                                           |          |                |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                 | 100%     | 100%           |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                             |          | .....9.....    |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                |          | —              |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                | 100%     | 100%           |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                   |          | .....9.....    |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                          |          | —              |              |
| 2.1.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขต เทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกันตั้งแต่ 300kVA ขึ้นไป               | 100%     | 100%           |              |
| ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                                                                           |          |                |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟดับ ภายใน 16 ชม. (ราย)                                                                                                         |          | .....22.....   |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟดับ ภายใน 17-24 ชม. (ราย)                                                                                                      |          | —              |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                       |          | —              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟฟ.บึง ประจําเดือน มีนาคม

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 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) 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)                                                                                                                        |          | .....13.....   |              |
| ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)                                                                                                                      |          | —              |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | .....280.....  |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                 | 100%     | 100%           |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | —              |              |
| ภายในวันทำการที่ 4 (ราย)                                                                                                                      |          | —              |              |
| ภายในวันทำการที่ 5 (ราย)                                                                                                                      |          | —              |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | —              |              |
| 2.1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                |          |                |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                    | 100%     | 100%           |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | —              |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | —              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                 |          | 100%           |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        | 100%     | —              |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | —              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)  
ของหน่วยงาน กฟฟ.บึง ประจำเดือน มีนาคม

**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)                                                           |          | .....14.....   |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                               |          | —              |              |
| 2.1.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงรวมกันเกินกว่า 250kVA แต่ไม่เกิน 2,000kVA | 100%     | 100%           |              |
| ภายใน 40 วันทำการ (ราย)                                                              |          | —              |              |
| ภายใน 41-55 วันทำการ (ราย)                                                           |          | .....1.....    |              |
| 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)                                                           |          | .....77.....   |              |
| 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 กฟฟ.บึง ประจําเดือน มีนาคม

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 การย้ายคั่นหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                   | 100%     | 100%<br>—<br>.....<br>.....76..... |              |
| 2.1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า<br>และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                | 100%     | 100%<br>.....<br>.....             |              |
| 2.1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด<br>หน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ(ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%<br>.....87.....<br>—<br>..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)  
 ของหน่วยงาน กฟฟ.บึง ประจำเดือน มีนาคม

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)                                                                                          |          | .....65.....   |              |
| 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 กฟฟ.บึง ประจำเดือน มีนาคม

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ  
(Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน  | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|--------------|
| 2.2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน   | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%            |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 3 ช.ม. (ครั้ง)                                                                    |                 | .....8.....     |              |
| - จ่ายไฟคืนเกิน 3 ช.ม. แต่ไม่เกิน 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                         |                 | —               |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                       |                 | —               |              |
| 2.2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นสายลักษณะอักษร) | ไม่น้อยกว่า 80% | —               |              |
| สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                    |                 | 100%            |              |
| - ภายใน 3 เดือน (เรื่อง)                                                                                 |                 | .....           |              |
| - 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)                                                              |                 | ... 44,360....  |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                 |                 | ... 44,360....  |              |
| 2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                   | 100%            | 100%            |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                              |                 | .... 1,271..... |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                  |                 | .... 1,271..... |              |

# รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟฟ.บึง ประจำเดือน มีนาคม

## ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน                  | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------|--------------|
| 2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)</li> <li>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%<br>..45,631<br>>..45,631.. |              |
| 2.2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตอบคำถามผู้ขอใช้ไฟฟ้า</li> <li>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul>                 | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%<br>—<br>100%<br>—          |              |