

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.บ้านบึง โทร. 038-445013

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		110	212	0	322	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)						
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		28,936	28,995	29,132	87,063	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	(ชนบท)	28,936	28,995	29,132	87,063	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	(เมือง)	25,023	25,045	25,024	75,092	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		25,023	25,045	25,024	75,092	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		53,959	54,040	54,156	162,155	
		53,959	54,040	54,156	162,155	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	.100.%	.100.%	.100.%	100..%	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	2.....	2.....	1.....	5.....	
		-.....	-.....	-.....	-.....	
		-.....	-.....	-.....	-.....	
		-.....	-.....	-.....	-.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟฟ. กฟอ.บ้านบึง โทร..... 038-445013

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100%	100 % 100 %	100 % 100 %	100 % 100 %	100 % 100 %	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100 %	100 %	100 %	100 %	

3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอมรขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100%	100. % 100. %	100. % 100. %	100. % 100. %	100. % 100. %	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอมรขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100. %	100. %	100. %	100. %	

- นอกเขตเมือง	100%	.100.%	.100.%	.100.%	.100.%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	.100.%	.100.%	.100.%	.100.%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		2.....	7.....	15.....	24.....	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		5.....	5.....	5.....	5.....	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	.100.%	.100.%	.100.%	.100.%	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		3.....	5.....	3.....	7.....	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		5.....	5.....	5.....	5.....	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	.100.%	.100.%	.100.%	.100.%	
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)		21.....	29.....	71.....	121.....	
เกิน 30 วันทำการ (ราย)		5.....	5.....	5.....	5.....	
3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	.100.%	.100.%	.100.%	.100.%	
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		19.....	27.....	17.....	63.....	
เกิน 20 วันทำการ (ราย)		5.....	5.....	5.....	5.....	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	.100.%	.100.%	.100.%	.100.%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	

- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)	100%					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0	0	0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0	0	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		222	208	273	703	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		518	487	640	1645	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	.100.%	.100.%	.100.%	100.....%	
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)						
เกิน 10 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ประจำปี ๒๕๖๕

การจ่ายไฟฟ้า.....๑๑๕Kv.....เขต.....ก.๒.....

๑.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าระบบ ๑๑๕ เควี

ลำดับ ที่	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน ๑๐๙.๒ -๑๒๐.๗ เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	บ.ไทยโพลีเอสเตอร์	๑ ก.ค.๒๕๖๕	๑๑๗	/	
๒	บ.ปาร์ติเกิ้ลแพลนเนอร์	๑ ก.ค.๒๕๖๕	๑๑๗	/	
๓	บ.ไพศาลสตีล	๑ ก.ค.๒๕๖๕	๑๑๗	/	
๔	บ.ฟามิเนสส์	๑ ก.ค.๒๕๖๕	๑๑๗	/	
๕	บ.นิชิเร	๑ ก.ค.๒๕๖๕	๑๑๗	/	
๖	บ.กรุงเทพฯอาหารสัตว์	๑ ก.ค.๒๕๖๕	๑๑๗	/	
๗	บ.ฟาร์มกรุงเทพ	๑ ก.ค.๒๕๖๕	๑๑๗	/	
๘	บ.ชิงต้า	๑ ก.ค.๒๕๖๕	๑๑๗	/	
๙	บ.AW	๑ ก.ค.๒๕๖๕	๑๑๗	/	
๑๐	บ.ปรีณ เจริญพาน ไทร์	๑ ก.ค.๒๕๖๕	๑๑๗	/	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านแรงดันไฟฟ้า ปี ๒๕๖๕ เท่านั้น

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ประจำปี ๒๕๖๕

การจ่ายไฟฟ้า.....๒๒kv.....เขต.....ก.๒.....

๑.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าระบบ ๒๒ เควี

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสา,หรือหม้อ แปลง,ระยะห่างจากสถานี(กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี.)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบ จำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี.)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลท์)			ได้มาตรฐาน ๒๐.๙-๒๓.๑ เควี.	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	บ้านบึง๑	๓	หมู่ ๘ คลองก๊ว พื้โอ ๔๔-๐๐๕๑๖๗ ขนาด ๑๐๐ เควีเอ ห่าง จาก สฟฟ. บ้าน บึง ๑ ประมาณ ๙ ก.ม.	๑ ก.ค. ๒๕๖๕	๒๒.๕	๓๙๐	๓	๒๒.๓	/	
๒	บ้านบึง๒	๑	บ้านหัวกุดแถม ม.๑ หม้อแปลงขนาด ๑๐๐ เควีเอ พื้โอ ๔๑-๐๐๐๘๗๒ ห่าง สฟฟ. บ้านบึง๒ ประมาณ ๗ ก.ม.	๑ ก.ค. ๒๕๖๕	๒๒.๕	๓๙๐	๓	๒๒.๒๓	/	
๓	บ้านบึง๓	๓	ตลาดบึงกระโดน พื้โอ ๒๒-๐๐๑๖๕๑ ขนาด ๑๐๐ เควีเอ ห่าง จาก สฟฟ. บ้าน บึง ๓ ประมาณ ๗ ก.ม.	๑ ก.ค. ๒๕๖๕	๒๒.๕	๓๙๐	๓	๒๒.๐๓	/	
๔	หนองใหญ่	๔	บ้านป่ายุบ พื้โอ ๓๘-๐๒๒๗๑๔ ขนาด ๕๐ เควีเอ ห่าง สฟฟ.หนองใหญ่ ๑๓ ก.ม.	๑ ก.ค. ๒๕๖๕	๒๒.๓	๓๙๐	๓	๒๑.๗๔	/	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านแรงดันไฟฟ้า ปี ๒๕๖๕ เท่านั้น

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ประจำปี ๒๕๖๕

การจ่ายไฟฟ้า.....๓๘๐v.....เขต.....ก.๒.....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าระบบ ๓๘๐ โวลต์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟภ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ ระยะห่างจากหม้อแปลง ม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ย แรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒ -๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	อ.บ้านบึง	หมู่ ๘ คลองกิว พื้เอ ๔๔-๐๐๕๑๖๗ ขนาด ๑๐๐ เควีเอ ห่าง จาก สฟฟ. บ้านบึง ๑ ประมาณ ๙ ก.ม.	๑ ก.ค.๒๕๖๕	๓๘๙	/	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านแรงดันไฟฟ้า ปี ๒๕๖๕ เท่านั้น

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ประจำปี ๒๕๖๕

การจ่ายไฟฟ้า.....๒๒๐V.....เขต.....ก.๒.....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าระบบ ๒๒๐ โวลต์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟภ. ๑,๒	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ย แรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐ -๒๔๐ โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	อ.บ้านบึง	หมู่ ๘ คลองกิว พื้เอ ๔๔-๐๐๕๑๖๗ ขนาด ๑๐๐ เควีเอ ห่าง จาก สฟฟ. บ้านบึง ๑ ประมาณ ๘ ก.ม.	๑ ก.ค.๒๕๖๕	๒๒๙	/	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านแรงดันไฟฟ้า ปี ๒๕๖๕ เท่านั้น