SCAN
๑๗ ส.ค. ๒๕๖๐

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ปทุมธานี **ถึง** กบล.ก.๑

เลขที่ ก.๑ กฟจ.ปท.(วต.) ๒๐๐๖/๒๕๖๐ **วันที่** ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการสถานะบริการประชาชนหลังการขายตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐

เรียน อก.บล.ก.๑

ตามที่ กบล.ก.๑ ให้ กฟฟ. จุดรวมงาน สรุปรายงานสถานะบริการประชาชนหลังการขายตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน ของแต่ละการไฟฟ้าพร้อมส่งให้ กบล.ก.๑ ทราบต่อไปนั้น

กฟจ.ปทุมธานี ขอรายงานผลการดำเนินการสถานะบริการประชาชน หลังการขายตามมาตรฐานคุณภาพและบริการประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐ รายละเอียดตามแบบฟอร์มที่ส่งแนบมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายไพศาล กะวะระสูตร)
รจก.(บ)ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ปทุมธานี

สรุปรายงานสถานะการบริการประชาชน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน กรกฎาคม 2560

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างการดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา (1)	คำร้องขอรับบริการประจำเดือน (2)	คำร้องที่ต้องดำเนินการทั้งหมด (รวม) (3)	ผู้ใช้ไฟชำระเงินและดำเนินการแล้วเสร็จ				ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ (6)	ปัญหาและอุปสรรค (7)
					รวม (4)	ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ (4.1)	ต่ำกว่ามาตรฐานคุณภาพบริการ (4.2)	คิดเป็นร้อยละ (5)		
1.	**การติดตั้งมิเตอร์(ราย)** 1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	111	128	239	129	129	-	-	110	รอชำระเงิน
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	-	17	17	17	17	-	-	-	-
	รวม 1.1 + 1.2	111	145	256	146	146	-	-	110	รอชำระเงิน
	1.3 เปลี่ยน/ เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	15	9	24	8	8	-	-	16	รอชำระเงิน
	1.4 เปลี่ยน/ เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	-	2	2	2	2	-	-	-	-
	รวม 1.3 + 1.4	15	11	26	10	10	-	-	16	รอชำระเงิน
2.	**งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)** **แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก)** 2.1 ระยะทาง 0-500 ม. ,หม้อแปลง 0-250 เควีเอ.	4	5	9	4	4	-	-	5	รอชำระเงิน
	2.2 ระยะทาง 500 ม. ขึ้นไป , หม้อแปลง 251-5000 เควีเอ.	-	3	3	2	2	-	-	1	รอชำระเงิน
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก) 2.3 หม้อแปลง 0-250 เควีอ.	1	3	4	4	4	-	-	1	รอชำระเงิน
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 เควีเอ.	2	-	2	-	-	-	-	2	รอชำระเงิน
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน) 2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)	1	-	1	-	-	-	-	1	รอชำระเงิน
	2.6 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6	8	11	19	10	10	-	-	9	รอชำระเงิน
3.	**งานแรงต่ำ (งาน)** 3.1 ระยะทาง 0 – 250 ม.	5	9	14	12	12	-	-	2	รอชำระเงิน
	3.2 ระยะทาง 251 – 1000 ม.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	รวม 3.1 + 3.2	5	9	14	12	12	-	-	2	รอชำระเงิน
	รวม 1 + 2 + 3	139	176	315	178	178	-	-	137	รอชำระเงิน

หมายเหตุ - คำร้องที่นำมาลงในข้อมูลช่องที่ (1),(2) นับคำร้องทุกฉบับที่มายื่นคำร้องขอใช้ไฟประจำเดือน

- การดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ช่อง (6) โปรดดูรายละเอียดประกอบการชี้แจง ตามเอกสารแนบ 1 และ 2

- คำร้องที่ค้างการดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมาช่อง (1) และคำร้องขอรับบริการประจำเดือน ช่อง (2) ให้ชี้แจ้งรายละเอียดเพิ่มเติมในเอกสารแนบ 3

รายละเอียดประกอบการชี้แจงรายงานสถานะการบริการประชาชน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน กรกฎาคม 2560

ที่	รายการ	คำนินการไม่แล้วเสร็จ	ผู้ใช้ไฟไม่ชำระเงิน		ผู้ใช้ไฟชำระเงิน		เกินมาตรฐานคุณภาพการบริการติดเป็น (%)	หมายเหตุ
			แรงสูง	แรงต่ำ	คำนินการไม่แล้วเสร็จ			
					ไม่เกินมาตรฐานคุณภาพบริการ	เกินมาตรฐานคุณภาพบริการ		
		(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	
1.	การติดตั้งมิเตอร์(ราย)							
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	110	-	110	-	-	-	
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	-	-	-	-	-	-	
	รวม 1.1 + 1.2	110	-	110	-	-	-	
	1.3 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	16	-	16	-	-	-	
	1.4 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	-	-	-	-	-	-	
	รวม 1.3 + 1.4	16	-	16	-	-	-	
2.	งานขยายเขตระบบจำหน่าย(งาน)							
	แรงสูง(กรณีต้องขยายเขตสายนอก)							
	2.1ระยะทาง 0-500 ม. , หม้อแปลง 0-250 เควีเอ.	5	5	-	-	-	-	
	2.2 ระยะทาง 500 ม. ขึ้นไป , หม้อแปลง 251-5000 เควีเอ.	1	-	-	-	-	-	
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)							
	2.3 หม้อแปลง 0-250 เควีเอ.	1	1	-	-	-	-	
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 เควีเอ.	2	2	-	-	-	-	
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)							
	2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)	1	1	-	-	-	-	
	2.6 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)	-	-	-	-	-	-	
	รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6	9	9	-	-	-	-	
3.	แรงต่ำ (งาน)							
	3.1 ระยะทาง 0-250 ม.	2	-	2	-	-	-	
	3.2 ระยะทาง 251-1000 ม.	-	-	-	-	-	-	
	รวม 3.1 + 3.2	2	-	2	-	-	-	
	รวม (1+2+3)	137	9	128	-	-	-	

หมายเหตุ มาตรฐานคุณภาพการบริการประชาชน

1. การติดตั้งมิเตอร์ 1.1)ในเขตเมือง ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ 1.2) ในเขตชนบท ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ
2. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน 250 เควีเอ. ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 35 วันทำการ
3. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดเกิน 250 เควีเอ.ขึ้นไป ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 55 วันทำการ
4. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทางไม่เกิน 250 ม. ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ
5. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทางไม่เกิน 1,000 ม. ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน ทำการ

สรุปปัญหาอุปสรรค/อุปกรณ์ขาดแคลน จากรายงานสถานการณ์บริการประชาชน

กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน กรกฎาคม 2560

ที่	รายการ	ปัญหาอุปสรรค/อุปกรณ์ขาดแคลน	แรงสูง	แรงต่ำ		สาเหตุ/คำชี้แจง
1.	การติดตั้งมิเตอร์/ใหม่ เปลี่ยนเพิ่มขนาดมิเตอร์	- ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน - ขาดแคลนมิเตอร์ ขนาด 5(15) แอมป์ - ขาดแคลนมิเตอร์ ขนาด แอมป์		110	ราย เครื่อง เครื่อง	
2.	งานขยายเขตแรงสูงพร้อม ติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยน เพิ่มขนาดหม้อแปลง(งาน)	- ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน - อยู่ระหว่างก่อสร้าง	จำนวน 9 งาน จำนวน - งาน			
3.	งานขยายเขตแรงต่ำ (งาน)	- ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน - อยู่ระหว่างก่อสร้าง	จำนวน 2 งาน จำนวน - งาน			

หมายเหตุ ระบุชนิดอุปกรณ์ ขนาด จำนวนเท่าใด

สรุปคำร้องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ประจำเดือน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน กรกฎาคม 2560

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา (ช่อง 1)		คำร้องที่ขอรับในเดือนปัจจุบัน (ช่อง 2)		หมายเหตุ
		จำนวน (งาน)	ดำเนินการเสร็จ ในเดือนปัจจุบัน (งาน)	จำนวน (งาน)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (งาน)	
1.	การติดตั้งมิเตอร์					
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่	111	111	145	35	
	1.2 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์	15	10	11	-	
2.	งานขยายเขตระบบจำหน่าย					
	2.1 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่มขนาดหม้อแปลง	8	8	11	2	
	2.2 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ	5	5	9	7	
	จำนวน รวม	139	134	176	44	

รายชื่องานขยายเขตระบบจำหน่าย โดยใช้งบลงทุน กฟภ.ร่วมสมทบ 50 %

(เฉพาะแผนกแรงสูงภายนอก ตามหลักเกณฑ์ คผ. 1-1377 ลว. 2 ต.ค. 2539)

กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน กรกฎาคม 2560

ที่	ชื่องาน/สถานที่ติดตั้ง	อนุมัติ ลว.	แรงสูงภายนอก(วงจร-กม.)			หม้อแปลง (เควีเอ.)	ค่าใช้จ่ายหน้างาน	ราคาอุปกรณ์	ค่าใช้จ่ายการดำเนินการ	หมายเหตุ
			ระยะทาง	ชนิดสาย	ขนาดสาย					
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ 1. ส่งข้อมูลภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน

2. งานที่ผู้ใช้ไฟชำระเงินแล้ว

3. เป็นงานที่มีอนุมัติเปิดงานขยายเขตแรงสูงภายนอกที่ กฟภ. ลงทุนร่วมสมทบ 50%

รายชื่องานอนุมัติขยายเขตระบบจำหน่ายผู้ใช้ไฟเฉพาะราย (เฉพาะที่มีการติดตั้งหม้อแปลงทุกขนาด)

กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน กรกฎาคม 2560

ที่	ชื่องาน	สถานที่ติดตั้ง (อำเภอ,จังหวัด)	วันที่		แรงสูง (วงจร-กม.)		หม้อแปลง (เควีเอ.)			รับไฟจาก		ประกอบกิจการ	ค่าใช้จ่าย (บาท)	
			อนุมัติ	จ่ายไฟ	ภายนอก	ภายใน	กฟภ.	ผู้ใช้ไฟ	ชั่วคราว	สถานี	ฟีดเดอร์		กฟภ.	ผู้ใช้ไฟ
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ 1. ส่งข้อมูลภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน

2. ลงรายละเอียดให้ครบทุกช่อง

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน กรกฎาคม 2560

ด้านการตลาด

<u>แผนงานหลัก</u> พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

<u>แผนงานย่อย</u> 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟ (Guaranteed Standards of Performance)

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
2.1.1 คุณภาพไฟฟ้า			
2.1.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ **300 KVA** ขึ้นไป ยกเว้นกรณี ฉุกเฉิน			
การแจ้งดับไฟ	100%		
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	
- แจ้งขอดับไฟล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	
การปฏิบัติงาน	100%		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	
2.1.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ **300 KVA** ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 16 ชม. (ราย)		-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 17-24 ชม. (ราย)		-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน กรกฎาคม 2560

ด้านการตลาด

<u>แผนงานหลัก</u> พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

<u>แผนงานย่อย</u> 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟ (Guaranteed Standards of Performance)

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
2.1.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว			
2.1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลท์)			
2.1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		129 ราย	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
- นอกเมือง	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		17 ราย	
ภายใน 4 วันทำการ (ราย)			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			
2.1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง		-	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
- นอกเมือง		-	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน กรกฎาคม 2560

ด้านการตลาด

<u>แผนงานหลัก</u> พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

<u>แผนงานย่อย</u> 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟ (Guaranteed Standards of Performance)

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
2.1.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)			
2.1.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด	100%		
รวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ.			
ภายใน 25 วันทำการ (ราย)		8 ราย	
ภายใน 26-35 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	
2.1.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน	100%		
เกินกว่า 250 เควีเอ. แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ.			
ภายใน 40 วันทำการ (ราย)		2 ราย	
ภายใน 41-55 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	
2.1.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
2.1.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน	100%		
หลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์			
ค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า			
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		71 ราย	
ภายใน 11-15 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	
- การเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันการใช้ไฟ			
ภายใน 7 วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน 8-15 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน กรกฎาคม 2560

ด้านการตลาด

<u>แผนงานหลัก</u> พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

<u>แผนงานย่อย</u> 2. แผนงานรักษาให้การบริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟ (Guaranteed Standards of Performance)

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
2.1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		83 ราย	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	
2.1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%		
- พบผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	
- พบผู้ใช้ไฟ เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	
2.1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วันทำการ (ราย)		4 ราย	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟเกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน กรกฎาคม 2560

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาให้การบริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
2.1.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
2.1.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- เขตเมือง	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		1,016 ราย	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	
- นอกเมือง	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	
2.1.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน กรกฎาคม 2560

ด้านการตลาด

<u>แผนงานหลัก</u> พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

<u>แผนงานย่อย</u> 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
2.2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%		
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 3 ช.ม. (ครั้ง)	100%	93 ครั้ง	
- จ่ายไฟคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครั้ง)		-	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		-	
2.2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80 %		
สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า			
- 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%		
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		11,379 ราย	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		11,379 ราย	
2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		39,436 ราย	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		39,436 ราย	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน กรกฎาคม 2560

ด้านการตลาด

<u>แผนงานหลัก</u> พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

<u>แผนงานย่อย</u> 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		50,815 ราย	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		50,815 ราย	
2.2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		7 เรื่อง	
- ตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน กรกฎาคม 2560

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า(Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
2.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100 %		
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน กรกฎาคม 2560

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ ซื้อ – ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี.

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี.)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1.	บริษัท คาร์เปทอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ที่อยู่: ต.บางคูวัด อ.เมืองปทุมธานี จ.ปทุมธานี	28 ก.ค. 2560 13.00 น.	112.00 เควี.	✓	
2.	บริษัท บูรพาอุตสาหกรรม จำกัด ที่อยู่: ต.บางขะแยง อ.เมืองปทุมธานี จ.ปทุมธานี	28 ก.ค.2560 13.15 น.	114.50 เควี.	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน กรกฎาคม 2560

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ ซื้อ – ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี. (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี.)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดใดระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1.	ปทุมธานี 2	10	หมู่บ้านเทพมงคล หม้อแปลงขนาด 100 เควีเอ PEA 36-015240	28 ก.ค. 2560 18.00 น.	22	223	3	22	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟจ.ปทุมธานี ประจำเดือน กรกฎาคม 2560

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ ซื้อ – ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสา หรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง) (ม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 324-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1.	กฟจ.ปทุมธานี	หมู่บ้านเทพมงคล หม้อแปลงขนาด 160 เควีเอ PEA 37-013831	28 ก.ค. 2560 19.30 น.	400	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟจ.ปทุมธานี ประจำเดือน กรกฎาคม 2560

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ ซื้อ – ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสา หรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 2 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1.	กฟจ.ปทุมธานี	หมู่บ้านเทพมงคล หม้อแปลงขนาด 100 เควีเอ PEA 39-004087	28 ก.ค. 2560 เวลา 20.25 น.	231	✓	