



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

๑๒ ต.ค. ๒๕๖๐

จาก กฟจ.ปทุมธานี ถึง กบล.ก.๑
เลขที่ ก.๑ กฟจ.ปท.(วต.) ๒๔๖๒/๒๕๖๐ วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๐
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการสถานบริการประชาชนหลังการขายตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ
กฟภ. ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๐

เรียน อก.บส.ก.๑

ตามที่ กบล.ก.๑ ให้ กฟฟ. จุตรวงงาน สรุปรายงานสถานะบริการประชาชนหลังการขายตาม
มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน ของแต่ละการไฟฟ้าพร้อมส่งให้ กบล.ก.๑ ทราบต่อไปนั้น

กฟจ.ปทุมธานี ขอรายงานผลการดำเนินการสถานบริการประชาชน หลังการขายตามมาตรฐาน
คุณภาพและบริการประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๐ รายละเอียดตามแบบฟอร์มที่ส่งแนบมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายไพศาล กะวะระสุตร)

รจก.(บ)ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ปทุมธานี

สรุปรายงานสถานะการบริการประชาชน กฟผ. ปทุมธานี ประจำปี 2560

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างการ ดำเนินการสะสมจาก เดือนที่ผ่านมา (1)	คำร้อง ขอรับบริการ ประจำเดือน (2)	คำร้องที่ ต้อง ดำเนินการ ทั้งหมด (รวม) (3)	ผู้เข้าพิจารณาและดำเนินการแล้วเสร็จ			ดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จ (6)	ปัญหาและ อุปสรรค (7)
					รวม (4)	ตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ (4.1)	ค่าความพรูฐาน คุณภาพบริการ (4.2)	คิดเป็น ร้อยละ (5)	
1.	การติดตั้งมิเตอร์(ราย)	109	140	249	140	140		109	รอชำระเงิน
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	-	27	27	27	27		-	-
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	109	167	276	167	167		109	รอชำระเงิน
	รวม 1.1 + 1.2	109	167	276	167	167		109	รอชำระเงิน
	1.3 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนหมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	16	18	34	19	19		15	รอชำระเงิน
2.	1.4 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนหมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	-	2	2	2	2		-	-
	รวม 1.3 + 1.4	16	20	36	21	21		15	รอชำระเงิน
	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)								
	แรงสูง (การเพิ่มหรือขยายเขตสายลม)	3	4	7	2	2		5	รอชำระเงิน
	2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หรือแปลง 0-250 ครัว.	1	1	2	1	1		1	รอชำระเงิน
3.	2.2 ระยะทาง 500 ม. ขึ้นไป, หรือแปลง 251-500 ครัว.	-	3	3	3	3		-	-
	แรงสูง (การเพิ่มหรือขยายเขตสายลม)	2	-	2	1	1		1	รอชำระเงิน
	2.3 หรือแปลง 0-250 ครัว.	1	-	1	-	-		1	รอชำระเงิน
	2.4 หรือแปลง 251-500 ครัว.	-	-	-	-	-		-	-
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)	7	8	15	7	7		8	รอชำระเงิน
3.	2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (ครัว.)	10	12	22	11	11		11	รอชำระเงิน
	2.6 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนหม้อแปลง (ครัว.)	-	-	-	-	-		-	-
	รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6	10	12	22	11	11		11	รอชำระเงิน
	งานแรงต่ำ (งาน)	10	12	22	11	11		11	รอชำระเงิน
	3.1 ระยะทาง 0 - 250 ม.	10	12	22	11	11		11	รอชำระเงิน
3.	3.2 ระยะทาง 251 - 1000 ม.	-	-	-	-	-		-	-
	รวม 3.1 + 3.2	10	12	22	11	11		11	รอชำระเงิน
	รวม 1 + 2 + 3	142	207	349	206	206		143	รอชำระเงิน

หมายเหตุ - คำร้องที่นำมาลงในข้อมูลข้อที่ (1),(2) นับคำร้องทุกฉบับที่ขึ้นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าประจำเดือน

- การดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ข้อ (6) โปรดดูรายละเอียดประกอบคำร้องแจ้ง ตามเอกสารแนบ 1 และ 2

- คำร้องที่ค้างการดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมาข้อ (1) และคำร้องขอรับบริการประจำเดือน ข้อ (2) ให้แจ้งรายละเอียดเพิ่มเติมในเอกสารแนบ 3

รายละเอียดประกอบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประจำปี 2560

ที่	รายการ	ดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จ	ผู้ให้ไม่ชำระเงิน		ผู้ให้ชำระเงิน		เกินมาตรฐาน คุณภาพการบริการ คิดเป็น (%)	หมายเหตุ
			แรงสูง	แรงต่ำ	ดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จ			
					ไม่เกินมาตรฐาน คุณภาพบริการ	เกินมาตรฐาน คุณภาพบริการ		
		(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	
1.	การติดตั้งมิเตอร์(ราย)	109	-	109	-	-	-	
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	-	-	-	-	-	-	
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	109	-	109	-	-	-	
	รวม 1.1 + 1.2	109	-	109	-	-	-	
	1.3 เปลี่ยนพื้นที่ ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	15	-	15	-	-	-	
	1.4 เปลี่ยนพื้นที่ ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	-	-	-	-	-	-	
	รวม 1.3 + 1.4	15	-	15	-	-	-	
	งานขยายเขตระบบจำหน่าย(งาน)	5	5		-	-	-	
	แรงสูง(กรณีต้องขยายเขตสายนอก)	1	1		-	-	-	
	2. ระยะทาง 0-500 ม. , หม้อแปลง 0-250 กิโล.	-	-		-	-	-	
2.	2.2 ระยะทาง 500 ม. ขึ้นไป , หม้อแปลง 251-5000 กิโล.	1	1		-	-	-	
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)	-	-		-	-	-	
	2.3 หม้อแปลง 0-250 กิโล.	-	-		-	-	-	
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 กิโล.	1	1		-	-	-	
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)	1	1		-	-	-	
	2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)	-	-		-	-	-	
	2.6 เปลี่ยนพื้นที่ ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)	-	-		-	-	-	
	รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6	8	8		-	-	-	
	แรงต่ำ (งาน)	11	-	11	-	-	-	
	3.1 ระยะทาง 0-250 ม.	-	-		-	-	-	
3.	3.2 ระยะทาง 251-1000 ม.	-	-		-	-	-	
	รวม 3.1 + 3.2	11	-	11	-	-	-	
	รวม (1+2+3)	143	8	135	-	-	-	

หมายเหตุ: ขยายเขตระบบจำหน่าย(งาน) 1.1 ในเขตชุมชน ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ 1.2 ในเขตชุมชน ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ

1. การติดตั้งมิเตอร์ 1.1 ในเขตชุมชน ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ 1.2 ในเขตชุมชน ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ
2. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน 250 กิโลวัตต์ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 35 วันทำการ
3. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดเกิน 250 กิโลวัตต์ขึ้นไป ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 55 วันทำการ
4. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทางไม่เกิน 250 ม. ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ
5. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทางไม่เกิน 1,000 ม. ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ

สรุปปัญหาอุปสรรค/อุปการณ์ขาดแคลน จากรายงานสถานการณ์บริการประชาชน
กฟผ. ปทุมธานี ประจำปี ๒๕๖๐

ที่	รายการ	ปัญหาอุปสรรค/อุปการณ์ขาดแคลน	แรงสูง	แรงต่ำ	สาเหตุ/ค่าเสียหาย
1.	การติดตั้งมิเตอร์/ใหม่ เปลี่ยนเพิ่มขนาดมิเตอร์	- ผู้ใช้ไฟฟ้ายังไม่ชำระเงิน - ขาดแคลนมิตเตอร์ ขนาด 5(15) แอมป์ - ขาดแคลนมิตเตอร์ ขนาด แอมป์		109 ราย เครื่อง เครื่อง	
2.	งานขยายเขตแรงสูงพร้อม ติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยน เพิ่มขนาดหม้อแปลง(งาน)	- ผู้ใช้ไฟฟ้ายังไม่ชำระเงิน - อยู่ระหว่างก่อสร้าง	จำนวน 8 งาน จำนวน - งาน		
3.	งานขยายเขตแรงต่ำ (งาน)	- ผู้ใช้ไฟฟ้ายังไม่ชำระเงิน - อยู่ระหว่างก่อสร้าง	จำนวน 11 งาน จำนวน - งาน		

หมายเหตุ ระบุชนิดอุปกรณ์ ขนาด จำนวนเท่าใด

สรุปคำร้องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ประจำเดือน กพ.พ. ปทุมธานี ประจำเดือน กันยายน 2560

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา (ช่อง 1)		คำร้องที่ขอรับในเดือนปัจจุบัน (ช่อง 2)		หมายเหตุ
		จำนวน (งาน)	ดำเนินการเสร็จ ในเดือนปัจจุบัน (งาน)	จำนวน (งาน)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (งาน)	
1.	การติดตั้งมีเตอร์					
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่	109	109	167	58	
	1.2 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์	16	16	20	5	
2.	งานขยายเขตระบบจำหน่าย					
	2.1 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง	7	7	8	-	
	พร้อมติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่มขนาดหม้อแปลง					
	2.2 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ	10	10	12	1	
	จำนวน รวม	142	142	207	64	

**รายชื่องานขยายเขตระบบจำหน่าย โดยใช้งบลงทุน กฟภ.ร่วมสมทบ 50 %
(เฉพาะแผนงบแรงส่งภายนอก ตามหลักเกณฑ์ คผ. 1-1377 ลว. 2 ต.ค. 2539)**

กฟภ. ปทุมธานี ประจำปี ประจําเดือน กันยายน 2560

ที่	ชื่องาน/สถานที่ติดตั้ง	อนุมัติ ลว.	แรงส่งภายนอก(วงจร-กม.)			หม้อแปลง (เควี.เอ.)	ค่าใช้จ่ายหน้างาน	ราคาอุปกรณ์	ค่าใช้จ่ายการดำเนินการ	หมายเหตุ
			ระยะทาง	ชนิดสาย	ขนาดสาย					
1	แพทย์สะอาดแบบ จ.ก.	ก.1 กฟภ.ปท (บค) 2106/ 31 ต.ค.60	-	sac	50	630	-	-	-	-
2	บ.เบตคอน(ไทยแลนด์)	ก.1 กฟภ.ปท (บค) 2284/ 19 ก.ย.60	-	sac	50	400	-	-	-	-
3	เทศบาลตำบลบางหลวง	ก.1 กฟภ.ปท (บค) 2327/29 ก.ย.60	-	sac	50	50	-	-	-	-

หมายเหตุ 1. ส่งข้อมูลภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน

2. งานที่ใช้ไฟฟ้าเสร็จแล้ว

3. เป็นงานที่มีอนุมัติโครงการขยายเขตแรงส่งภายนอกที่ กฟภ. ลงทุนร่วมสมทบ 50%

รายงานอนุมัติขยายระบบจำหน่ายผู้ใช้ไฟฟ้าเฉพาะราย (เฉพาะที่มีการติดตั้งหม้อแปลงทุกขนาด)

6

กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน กันยายน 2560

ที่	ชื่องาน	สถานที่ติดตั้ง (อำเภอ, จังหวัด)	วันที่		แรงสูง (วงจร-กม.)		หม้อแปลง (เค.วียอ.)		รับไฟฟ้าจาก		ประกอบ กิจการ	ค่าใช้จ่าย (บาท)	
			อนุมัติ	จ่ายไฟ	ภายนอก	ภายใน	กฟก.	ผู้ใช้ไฟ	จรัศรว	สถานี	ฟีดเดอร์	กฟก.	ผู้ใช้ไฟ
1	บ.เบตคอน(ไทยแลนด์)	อ.เมือง จ.ปทุมธานี	ก.1 กฟจ.ปท (บค) 2284/ 19 ก.ย.60	-	-	-	-	400	-	ปทุม.1	4	-	-
2	เทศบาลตำบลบาง หลวง	อ.เมือง จ.ปทุมธานี	ก.1 กฟจ.ปท (บค) 2327/29 ก.ย.60	-	-	-	-	50	-	ปทุม.3	7		

หมายเหตุ 1. ส่งข้อมูลภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน

2. ลงรายละเอียดให้ครบทุกช่อง

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟอ. ปทุมธานี ประจำเดือน กันยายน 2560

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
2.1.1 คุณภาพไฟฟ้า			
2.1.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน			
การแจ้งดับไฟ	100%		
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า 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 กันยายน 2560

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟจ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
2.1.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อม อยู่แล้ว			
2.1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลท์)			
2.1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		249 ราย	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
- นอกเมือง	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		27 ราย	
ภายใน 4 วันทำการ (ราย)			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			
2.1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 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 กันยายน 2560

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
2.1.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)	100%		
2.1.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ.		5 ราย	
ภายใน 25 วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน 26-35 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%		
2.1.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ. แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ.		2 ราย	
ภายใน 40 วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน 41-55 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%		
2.1.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
2.1.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์		52 ราย	
ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า		-	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน 11-15 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)			
- การเปลี่ยนหลักทรัพย์ค่าประกันการใช้ไฟ		-	
ภายใน 7 วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน 8-15 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน กันยายน 2560

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาให้การบริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟจ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
2.1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		48 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)		1 ราย	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟเกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟง. ปทุมธานี ประจำเดือน กันยายน 2560

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

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)		880 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 กันยายน 2560

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
2.2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งขเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%		
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 3 ชม. (ครั้ง)	100%	85 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)		11,196 ราย	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		11,196 ราย	
2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		40,175 ราย	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		40,175 ราย	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟอ. ปทุมธานี ประจำเดือน กันยายน 2560

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%		
		51,371 ราย	
		51,371 ราย	
2.2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%		
		3 เรื่อง	
		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน กันยายน 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 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100 %		
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟอ. ปทุมธานี ประจำเดือน กันยายน 2560

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในค่านิยมมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ ชื่อ – ขยาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี.

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า 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 คาร์เพทอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ที่อยู่: ต.บางคูวัด อ.เมืองปทุมธานี จ.ปทุมธานี	29 ก.ย. 2560 13.00 น.	112.00 เควี.	✓	
2.	บริษัท บุรพาอุตสาหกรรม จำกัด ที่อยู่: ต.บางจะแซง อ.เมืองปทุมธานี จ.ปทุมธานี	29 ก.ย. 2560 13.15 น.	114.50 เควี.	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟอ.ปทุมธานี ประจำปี 2560 กันยายน 2560

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ – ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้า โดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง) (ม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 324-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1.	กฟอ.ปทุมธานี	หมู่บ้านเอื้ออาทร บางคูวัด คีท 32 หม้อแปลงขนาด 160 เควีเอ PEA 50-004799	29 ก.ย. 2560 18.45-19.30 น.	399	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2560 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟง.ปทุมธานี ประจำปี 2560

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ ข้อ – ขย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 2 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1.	กฟง.ปทุมธานี	หมู่บ้านเอื้ออาทร บางคูวัด ตึกที่ 33 หม้อแปลงขนาด 160 เควีเอ PEA 50-004800	29 ก.ย. 2560 เวลา 20.25 น.	237.3	✓	