



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ปทุมธานี ถึง กบล.ก.๑
เลขที่ ก.๑ กฟจ.ปท.(วต.) ๕๖๒/๒๕๖๒ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการสถานะบริการประชาชนหลังการขายตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ
กฟจ.ปทุมธานี. ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๒

เรียน อก.บล.ก.๑

ตามที่ กบล.ก.๑ ให้ กฟฟ. จุฬารวมงานสรุปรายงานสถานะบริการประชาชนหลังการขายตาม
มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำเดือน ของแต่ละการไฟฟ้าพร้อมส่งให้ กบล.ก.๑ ทราบต่อไปนั้น

กฟจ.ปทุมธานี ขอรายงานผลการดำเนินการสถานะบริการประชาชน หลังการขายตามมาตรฐาน
คุณภาพและบริการประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๒ รายละเอียดตามแบบฟอร์มที่ส่งแนบมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายธนิธ เหมือนทอง)

รจก.(ท)ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ปทุมธานี

สรุปรายงานสถานะการบริการประชาชน กฟผ. ปทุมธานี ประจำเดือน มีนาคม 2562

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างการ ดำเนินการสะสมจาก เดือนที่ผ่านมา (1)	คำร้อง ขอรับบริการ ประจำเดือน (2)	คำร้องที่ ต้อง ดำเนินการ ทั้งหมด (รวม) (3)	ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องเรียนและดำเนินการแล้วเสร็จ			ดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จ (6)	ปัญหาและ อุปสรรค (7)
					รวม (4)	ตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ (4.1)	ค่าความตรงฐาน คุณภาพบริการ (4.2)		
1.	การติดตั้งมิเตอร์(ราย)								
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	7	169	176	171	171	-	5	รอชำระเงิน
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	-	28	28	28	28	-	-	-
	รวม 1.1 + 1.2	7	197	204	199	199	-	5	รอชำระเงิน
	1.3 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	-	15	15	15	15	-	-	-
	1.4 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	-	1	1	1	1	-	-	-
2.	รวม 1.3 + 1.4	-	16	16	16	16	-	-	-
	งานขยายเขตระบบจำหน่าย(งาน)								
	แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก)	1	2	3	1	1	-	2	รอชำระเงิน
	2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หม้อแปลง 0-250 เควีเอ.								
	2.2 ระยะทาง 500 ม. ขึ้นไป , หม้อแปลง 251-5000 เควีเอ.	5	0	5	-	-	-	5	รอชำระเงิน
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)	11	2	13	6	6	-	7	รอชำระเงิน
	2.3 หม้อแปลง 0-250 เควีเอ.								
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 เควีเอ.	1	2	3	-	-	-	3	รอชำระเงิน
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)	2	0	2	1	1	-	1	รอชำระเงิน
	2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)								
3.	2.6 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)	0	0	0	-	-	-	-	-
	รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6	20	6	26	8	8	-	18	รอชำระเงิน
	งานแรงต่ำ (งาน)	25	8	33	10	10	-	23	รอชำระเงิน
	3.1 ระยะทาง 0 – 250 ม.								
	3.2 ระยะทาง 251 – 1000 ม.	2	0	2	0	0	-	2	รอชำระเงิน
	รวม 3.1 + 3.2	27	8	35	10	10	-	25	รอชำระเงิน
รวม 1 + 2 + 3		54	227	281	233	233	-	48	รอชำระเงิน

หมายเหตุ

- คำร้องที่นำมาลงในข้อมูลช่องที่ (1),(2) นับคำร้องทุกฉบับที่เข้ายื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าประจำเดือน
- การดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จ ช่อง (6) โปรดดูรายละเอียดประกอบการชี้แจง ตามเอกสารแนบ 1 และ 2
- คำร้องที่ค้างการดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมาช่อง (1) และคำร้องขอรับบริการประจำเดือน ช่อง (2) ให้ชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมในเอกสารแนบ 3

รายละเอียดประกอบภาษีเงินงาานสถานประกอบการประชาชน กฟอ. ปทุมธานี ประจำเดือน มีนาคม 2562

ที่	รายการ	ดำเนินการไปแล้วเสร็จ	ผู้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน		ผู้ไฟฟ้าชำระเงิน		เกินมาตรฐาน คุณภาพการบริการ คิดเป็น (%)	หมายเหตุ
			แรงสูง	แรงต่ำ	ไม่เกินมาตรฐาน คุณภาพการบริการ	เกินมาตรฐาน คุณภาพการบริการ		
1.	การติดตั้งมิเตอร์(ราย)	5	-	5	-	-	-	
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	-	-	-	-	-	-	
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	-	-	-	-	-	-	
	รวม 1.1 + 1.2	5	-	5	-	-	-	
	1.3 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	-	-	-	-	-	-	
	1.4 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	-	-	-	-	-	-	
	รวม 1.3 + 1.4	-	-	-	-	-	-	
2.	งานขยายเขตระบบจำหน่าย(งาน)	2	2	-	-	-	-	
	แรงสูง(กรณีต้องขยายเขตสายนอก)	-	-	-	-	-	-	
	2.1 ระยะทาง 0-500 ม. , หม้อแปลง 0-250 เควีอ.	5	5	-	-	-	-	
	2.2 ระยะทาง 500 ม. ขึ้นไป , หม้อแปลง 251-5000 เควีอ.	7	7	-	-	-	-	
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)	3	3	-	-	-	-	
	2.3 หม้อแปลง 0-250 เควีอ.	1	1	-	-	-	-	
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 เควีอ.	-	-	-	-	-	-	
3.	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)	-	-	-	-	-	-	
	2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)	-	-	-	-	-	-	
	2.6 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)	18	18	-	-	-	-	
	รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6	23	-	23	-	-	-	
	แรงต่ำ (งาน)	2	-	2	-	-	-	
	3.1 ระยะทาง 0-250 ม.	25	-	25	-	-	-	
	3.2 ระยะทาง 251-1000 ม.	48	18	30	-	-	-	
	รวม 3.1 + 3.2	-	-	-	-	-	-	
	รวม (1+2+3)	-	-	-	-	-	-	

หมายเหตุ มาตรฐานคุณภาพการบริการประชาชน

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

สรุปปัญหาอุปสรรค/อุปกรณขาดแคลน จากรายงานสถานการณ์บริการประชาชน
กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน มีนาคม 2562

ที่	รายการ	ปัญหาอุปสรรค/อุปกรณขาดแคลน	แรงสูง	แรงต่ำ	สาเหตุ/คำชี้แจง
1.	การติดตั้งมิเตอร์ใหม่ เปลี่ยนเพิ่มขนาดมิเตอร์	- ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน - ขาดแคลนมิตเตอร์ ขนาด 5(15) แอมป์ - ขาดแคลนมิตเตอร์ ขนาด แอมป์		5	ราย เครื่อง เครื่อง
2.	งานขยายเขตแรงสูงพร้อม ติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยน เพิ่มขนาดหม้อแปลง(งาน)	- ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน - อยู่ระหว่างก่อสร้าง	จำนวน 18 งาน จำนวน - งาน		
3.	งานขยายเขตแรงต่ำ (งาน)	- ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน - อยู่ระหว่างก่อสร้าง	จำนวน 25 งาน จำนวน - งาน		

หมายเหตุ ระบุชนิดอุปกรณ์ ขนาด จำนวนทำได้

สรุปคำร้องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ประจำเดือน กพ.จ. ปทุมธานี ประจำเดือน มีนาคม 2562

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา (ช่อง 1)		คำร้องที่ขอรับในเดือนปัจจุบัน (ช่อง 2)		หมายเหตุ
		จำนวน (งาน)	ดำเนินการเสร็จ ในเดือนปัจจุบัน (งาน)	จำนวน (งาน)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (งาน)	
1.	การติดตั้งมิเตอร์					
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่	7	7	197	192	
	1.2 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์	-	-	16	16	
2.	งานขยายเขตระบบจำหน่าย					
	2.1 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง	20	4	6	4	
	พร้อมติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่มขนาดหม้อแปลง					
	2.2 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ	27	5	8	5	
	จำนวน รวม	54	16	227	217	

รายชื่องานขยายระบบจำหน่าย โดยใช้งบลงทุน กฟภ.ร่วมสมทบ 50 %
(เฉพาะแผนกแรงส่งภายนอก ตามหลักเกณฑ์ คผ. 1-1377 ลว. 2 ต.ค. 2539)

กฟภ. ปทุมธานี ประจำปี ประจําเดือน มีนาคม 2562

ที่	ชื่องาน/สถานที่ติดตั้ง	อนุมัติ ลว.	แรงส่งภายนอก(วงจร-กม.)			หม้อแปลง (KVA.)	ค่าใช้จ่ายหน้างาน	ราคาอุปกรณ์	ค่าใช้จ่ายการดำเนินการ	หมายเหตุ
			ระยะทาง	ชนิดสาย	ขนาดสาย					
1	นงสุมาลี คงแก้ว	ก.1 กฟภ.ปท(บค.) 014/2562 ลว. 13 ก.พ. 62	0.01	SAC	50	1				
2	บริษัท เวลส์ มอเตอร์ (2017) จำกัด	ก.1 กฟภ.ปท(บค.) 020/2562 ลว. 22 ก.พ. 62	0.01	SAC	50	2				

- หมายเหตุ**
1. ส่งข้อมูลภายในวันที่ 28 ของทุกเดือน
 2. งานที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินแล้ว
 3. เป็นงานที่มีอนุมัติเปิดงานขยายเขตแรงส่งภายนอกที่ กฟภ. ลงทุนร่วมสมทบ 50%

รายชื่องานอนุมัติขยายเขตระบบจำหน่ายผู้ใช้ไฟฟ้าเฉพาะราย (เฉพาะที่มีการติดตั้งหม้อแปลงทุกขนาด)

กฟฟ. ปทุมธานี ประจำปี ๒๕๖๒

ที่	ชื่องาน	สถานที่ติดตั้ง (อำเภอ, จังหวัด)	วันที่		แรงสูง (วงจร-กม.)		หม้อแปลง (ควีเอ.)			รับไฟฟ้าจาก		ประกอบ กิจการ	ค่าใช้จ่าย (บาท)	
			อนุมัติ	จ่ายไฟ	ภายนอก	ภายใน	กฟด.	ผู้ใช้ไฟ	ชั่วคราว	สถานี	ฟีดเดอร์		กฟด.	ผู้ใช้ไฟ
1	บ.อุตสาหกรรมคอกอรั้ง หลาย จำกัด	อ.เมือง จ.ปทุมธานี	ก.1 กฟอ.ปท(บด.) 008/4 ก.พ. 62	-	-	-	250	-	-	ปทุม3	6	-	-	-
2	สำนักงานโยธาธิการ และผังเมือง จังหวัด ปทุมธานี	อ.เมือง จ.ปทุมธานี	ก.1 กฟอ.ปท(บด.) 010/7 ก.พ. 62	-	-	-	250	-	-	ปทุม3	8	-	-	-
3	บ้านพักสำนักงานธนา รักษ์ปทุมธานี	อ.เมือง จ.ปทุมธานี	ก.1 กฟอ.ปท(บด.) 011/11 ก.พ. 62	-	-	-	50	-	-	ปทุม3	6	-	-	-
4	นางสุมาลี คงแก้ว	อ.เมือง จ.ปทุมธานี	ก.1 กฟอ.ปท(บด.) 014/13 ก.พ. 62	-	-	-	-	160	-	ปทุม3	6	-	-	-
5	บ.ซีฟู้ดลล์ จำกัด (มหาชน)	อ.เมือง จ.ปทุมธานี	ก.1 กฟอ.ปท(บด.) 015/20 ก.พ. 62	-	-	-	100	-	-	ปทุม4	1	-	-	-
6	บ.ซีฟู้ดลล์ จำกัด (มหาชน)	อ.เมือง จ.ปทุมธานี	ก.1 กฟอ.ปท(บด.) 016/20 ก.พ. 62	-	-	-	100	-	-	ปทุม1	8	-	-	-

หมายเหตุ 1. ส่งข้อมูลภายในวันที่ 28 ของทุกเดือน

2. ลงรายละเอียดให้ครบทุกช่อง

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2562 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟอ. ปทุมธานี ประจำเดือน มีนาคม 2562

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 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน			
การแจ้งดับไฟ	100%	-	
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า 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 2562 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟผ. ปทุมธานี ประจำเดือน มีนาคม 2562

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 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อม อยู่แล้ว			
2.1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลท์)			
2.1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%	171 ราย	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
- นอกเมือง	100%	28 ราย	
ภายใน 3 วันทำการ (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 2562 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟช. ปทุมธานี ประจำเดือน มีนาคม 2562

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
2.1.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)	100%		
2.1.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ. ภายใน 25 วันทำการ (ราย)		7 ราย	
ภายใน 26-35 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	
2.1.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า 250 เควีเอ. แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ. ภายใน 40 วันทำการ (ราย)	100%	-	
ภายใน 41-55 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	
2.1.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน	100%	-	
2.1.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์ ค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		75 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 2562 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน มีนาคม 2562

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 ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	100%	66 ราย	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	
2.1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%		
- พบผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	
- พบผู้ใช้ไฟ เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	
2.1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟเกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2562 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน มีนาคม 2562

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
2.1.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
2.1.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- เขตเมือง	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (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 2562 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟช. ปทุมธานี ประจำเดือน มีนาคม 2562

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
2.2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	100%	79 ครั้ง	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 3 ชม. (ครั้ง)		-	
- จ่ายไฟคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครั้ง)		-	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 80 %	-	
2.2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)		-	
สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า		-	
- ภายใน 3 เดือน (เรื่อง)		-	
- เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน (เรื่อง)		-	
- เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		-	
2.2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่เกิน 25%	-	
2.2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25		11,735 ราย	
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		11,735 ราย	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		42,009 ราย	
2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย		42,009 ราย	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	100%	42,009 ราย	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)			

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2562 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน มีนาคม 2562

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟจ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%		
		53,744 ราย	
		53,744 ราย	
2.2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%		
		-	
		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2562 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน มีนาคม 2562

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 ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100 %	- -	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2562 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน มีนาคม 2562

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ ข้อ - 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 มี.ค. 2562 13.00 น.	112.00 เควี.	✓	
2.	บริษัท บุรพาอุตสาหกรรม จำกัด ที่อยู่: ต.บางจะแยง อ.เมืองปทุมธานี จ.ปทุมธานี	28 มี.ค. 2562 13.15 น.	114.50 เควี.	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2562 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟจ.ปทุมธานี ประจำปี 2562

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ – ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ จ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง) (ม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ที่ได้มาตรฐาน 324-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1.	กฟจ.ปทุมธานี	หมู่บ้านสุกกล้วย อ.เมือง จ.ปทุมธานี หม้อแปลงขนาด 160 เครื่อ PEA 57-4003663	20 มี.ค. 2562 18.45 น.	389	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2562 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟจ.ปทุมธานี ประจำปีเดือน มีนาคม 2562

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ – ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

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 (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1.	กฟจ.ปทุมธานี	หมู่บ้านเมทวาน์ อ.เมือง จ.ปทุมธานี หม้อแปลงขนาด 250 เควีเอ PEA 56-007194	20 มี.ค. 2562 20.25 น.	222	✓	