



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ปทุมธานี ถึง กบล.ก.๑
เลขที่ ก.๑ กฟจ.ปท.(วต) ๑๓๓๑/๒๕๖๒ วันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการสถานะบริการประชาชนหลังการขายตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ
กฟภ. ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรียน อก.บล.ก.๑

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

กฟจ.ปทุมธานี ขอรายงานผลการดำเนินการสถานะบริการประชาชน หลังการขายตามมาตรฐาน
คุณภาพและบริการประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒ รายละเอียดตามแบบฟอร์มที่ส่งแนบมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายไพศาล กะวะระสุต)

รจก.(บ)ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ปทุมธานี

สรุปรายงานสถานะการบริการประชาชน กฟผ. ปทุมธานี ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างการดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา (1)	คำร้องขอรับบริการประจำเดือน (2)	คำร้องที่ต้องดำเนินการทั้งหมด (รวม) (3)	ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและดำเนินการแล้วเสร็จ			ดำเนินการไปแล้วเสร็จ (6)	ปัญหาและอุปสรรค (7)
					รวม (4)	ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ (4.1)	คำทวงมาตรฐานคุณภาพบริการ (4.2)		
1.	การติดตั้งมิเตอร์(ราย)								
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	5	121	126	123	123	-	3	รอชำระเงิน
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	-	26	26	26	26	-	-	-
	รวม 1.1 + 1.2	5	147	152	149	149	-	3	รอชำระเงิน
	1.3 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	-	30	30	30	30	-	-	-
	1.4 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	-	-	-	-	-	-	-	-
2.	รวม 1.3 + 1.4	-	30	30	30	30	-	-	รอชำระเงิน
	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)								
	แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก)	2	4	6	3	3	-	3	รอชำระเงิน
	2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หม้อแปลง 0-250 เครือ.								
	2.2 ระยะทาง 500 ม. ขึ้นไป , หม้อแปลง 251-5000 เครือ.	4	-	4	1	1	-	3	รอชำระเงิน
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องการขยายเขตสายนอก)	5	5	10	3	3	-	7	รอชำระเงิน
	2.3 หม้อแปลง 0-250 เครือ.								
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 เครือ.	1	2	3	1	1	-	2	รอชำระเงิน
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)	-	-	-	-	-	-	-	-
	2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)								
3.	2.6 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)	-	-	-	-	-	-	-	-
	รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6	12	11	23	8	8	-	15	รอชำระเงิน
	งานแรงต่ำ (งาน)								
	3.1 ระยะทาง 0 - 250 ม.	24	7	31	11	11	-	20	รอชำระเงิน
	3.2 ระยะทาง 251 - 1000 ม.	2	-	2	-	-	-	2	รอชำระเงิน
	รวม 3.1 + 3.2	26	7	33	11	11	-	22	รอชำระเงิน
	รวม 1 + 2 + 3	43	195	238	198	198	-	40	รอชำระเงิน

หมายเหตุ - คำร้องที่นำมาลงในข้อมูลข้อที่ (1),(2) นับคำร้องทุกฉบับที่มีขึ้นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าประจำเดือน

- การดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ข้อ (6) โปรดดูรายละเอียดประกอบภาระเร่งด่วน ตามเอกสารแนบ 1 และ 2

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

รายละเอียดประกอบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประจำปี 2562

ที่	รายการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ผู้ให้เงิน		ผู้ให้เงิน		เงินมาตรฐานคิดเป็น (%)	หมายเหตุ
			แรงสูง	แรงต่ำ	ไม่เงินมาตรฐานคุณภาพบริการ	เงินมาตรฐานคุณภาพบริการ		
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)		
1.	การติดตั้งมิเตอร์(ราย)							
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	3	-	3	-	-	-	
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	-	-	-	-	-	-	
	รวม 1.1 + 1.2	3	-	3	-	-	-	
	1.3 เปลี่ยนเพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	-	-	-	-	-	-	
	1.4 เปลี่ยนเพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	-	-	-	-	-	-	
	รวม 1.3 + 1.4	-	-	-	-	-	-	
2.	งานขยายเขตระบบจำหน่าย(งาน)							
	แรงสูง(กรณีต้องขยายเขตภายนอก)	3	3	-	-	-	-	
	2.1 ระยะทาง 0-500 ม. , หม้อแปลง 0-250 เควี.อ.							
	2.2 ระยะทาง 500 ม. ขึ้นไป , หม้อแปลง 251-5000 เควี.อ.	3	3	-	-	-	-	
	แรงสูง(กรณีไม่ต้องขยายเขตภายนอก)	7	7	-	-	-	-	
	2.3 หม้อแปลง 0-250 เควี.อ.							
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 เควี.อ.	2	2	-	-	-	-	
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)							
	2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)	-	-	-	-	-	-	
	2.6 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)	-	-	-	-	-	-	
	รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6	15	15	-	-	-	-	
3.	แรงต่ำ (งาน)							
	3.1 ระยะทาง 0-250 ม.	20	-	20	-	-	-	
	3.2 ระยะทาง 251-1000 ม.	2	-	2	-	-	-	
	รวม 3.1 + 3.2	22	-	22	-	-	-	
	รวม (1+2+3)	40	15	25	-	-	-	

หมายเหตุ มาตราฐานคุณภาพการบริการประชาชน

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

สรุปปัญหาอุปสรรค/อุปการณ์ขาดแคลน จากรายงานสถานการณ์บริการประชาชน
กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

ที่	รายการ	ปัญหาอุปสรรค/อุปการณ์ขาดแคลน	แรงสูง	แรงต่ำ	สาเหตุ/คำชี้แจง
1.	การติดตั้งมิเตอร์/ใหม่ เปลี่ยนเพิ่มขนาดมิเตอร์	- ผู้ใช้ไฟฟ้ายังไม่ชำระเงิน - ขาดแคลนมิเตอร์ ขนาด 5(15) แอมป์ - ขาดแคลนมิเตอร์ ขนาด แอมป์		3	ราย เครื่อง เครื่อง
2.	งานขยายเขตแรงสูงพร้อม ติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยน เพิ่มขนาดหม้อแปลง(งาน)	- ผู้ใช้ไฟฟ้ายังไม่ชำระเงิน - อยู่ระหว่างก่อสร้าง	จำนวน 15 งาน	จำนวน - งาน	
3.	งานขยายเขตแรงต่ำ (งาน)	- ผู้ใช้ไฟฟ้ายังไม่ชำระเงิน - อยู่ระหว่างก่อสร้าง	จำนวน 22 งาน	จำนวน - งาน	

หมายเหตุ ระบุชนิดอุปกรณ์ ขนาด จำนวนเท่าใด

สรุปคำร้องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ประจำเดือน กพ. พุทธศักราช ๒๕๖๒

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา (ช่อง 1)		คำร้องที่ขอรับในเดือนปัจจุบัน (ช่อง 2)		หมายเหตุ
		จำนวน (งาน)	ดำเนินการเสร็จ ในเดือนปัจจุบัน (งาน)	จำนวน (งาน)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (งาน)	
1.	การติดตั้งมิเตอร์					
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่	5	5	147	144	
	1.2 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์	-	-	30	30	
2.	งานขยายเขตระบบจำหน่าย					
	2.1 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่มขนาดหม้อแปลง	12	4	11	4	
	2.2 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ	26	11	7	-	
	จำนวนรวม	43	20	195	178	

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

กฟภ. ปทุมธานี ประจำปี ประจําเดือน พฤษภาคม 2562

ที่	ชื่องาน/สถานที่ติดตั้ง	อนุมัติ ลว.	แรงส่งภายนอก(วงจร-กม.)			หม้อแปลง (เควี เอ.)	ค่าใช้จ่ายหน้า งาน	ราคาอุปกรณ์	ค่าใช้จ่าย การดำเนินการ	หมายเหตุ
			ระยะทาง	ชนิดสาย	ขนาดสาย					
1	บริษัท เรสซิเดนซ์ นัมเบอร์ 1 ใน จำกัด	ก.1 กฟภ.ปท(บค.) 056/2562 ลว. 27 พ.ค. 62	0.150	SAC	185					
2	บริษัท ซีโนทีฟ จำกัด	ก.1 กฟภ.ปท(บค.) 051/2562 ลว. 10 พ.ค. 62	0.01	SAC	185					
3	บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)	ก.1 กฟภ.ปท(บค.) 053/2562 ลว. 24 พ.ค. 62	0.01	SAC	50					

หมายเหตุ 1. ส่งข้อมูลภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน

2. งานที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินแล้ว

3. เป็นงานที่มีอนุมัติเปิดงานขยายเขตแรงส่งภายนอกที่ กฟภ. ลงทุนร่วมสมทบ 50%

[illegible]

2. ลงรายละเอียดให้ครบทุกช่อง

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2562 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

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
2.1.1 คุณภาพไฟฟ้า			
2.1.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน			
การแจ้งดับไฟ	100%	-	
- แจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	
- แจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้า 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 กฟอ. ปทุมธานี ประจำเดือน พฤษภาคม 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 โวลต์)			
2.1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%	123 ราย	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
- นอกเมือง	100%	26 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 กฟอ. ปทุมธานี ประจำเดือน พฤษภาคม 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
2.1.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)	100%		
2.1.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ. ภายใน 25 วันทำการ (ราย)		6 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%	2 ราย	
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)		69 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 กฟอ. ปทุมธานี ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

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

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2562 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน พฤษภาคม 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 กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (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 กฟอ. ปทุมธานี ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

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 นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%		
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 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	ไม่เกิน 25%		
ไม่เกินร้อยละ 25			
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		12,257 ราย	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		12,257 ราย	
2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		41,985 ราย	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		41,985 ราย	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2562 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน พฤษภาคม 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%		
		54,242 ราย	
		54,242 ราย	
2.2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%		
		9 เรื่อง	
		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2562 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน พฤษภาคม 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 %	- -	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2562 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย

3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี.

เป้าหมายในการดำเนินการ คำนึงการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี.)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1.	บริษัท การ์เปทอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ที่อยู่: ต.บางคูวัด อ.เมืองปทุมธานี จ.ปทุมธานี	30 พ.ค. 2562 13.00 น.	112.5 เควี.	✓	
2.	บริษัท บุรพาอุตสาหกรรม จำกัด ที่อยู่: ต.บางจะแวง อ.เมืองปทุมธานี จ.ปทุมธานี	30 พ.ค. 2562 13.15 น.	114.6 เควี.	✓	

ของหน่วยงาน กฟผ. ปทุมธานี ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

แผนงานหลัก

3. **งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในค่านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)**

- แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี. (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2562 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟจ.ปทุมธานี ประจำปี 2562 พฤษภาคม 2562

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ ข้อ - ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า 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.	กฟจ.ปทุมธานี	ม.พฤษยา 71 หม้อแปลงขนาด 160 เครื่อ PEA 55-007356	30 พ.ค. 2562 20.25 น.	415	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2562 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟจ.ปทุมธานี ประจำปี 2562 พฤษภาคม 2562

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า 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.	กฟจ.ปทุมธานี	ม.พฤษภา 71 หม้อแปลงขนาด 160 เควีเอ PEA 55-014129	30 พ.ค. 2562 18.00 น.	222	✓	