



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ปทุมธานี ถึง กบล.ก.๑
เลขที่ ก.๑ กฟจ.ปท.(วต) ๑๐๗/๒๕๖๓ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการสถานะบริการประชาชนหลังการขายตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ
กฟภ. ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

เรียน อก.บส.ก.๑

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

กฟจ.ปทุมธานี ขอรายงานผลการดำเนินการสถานะบริการประชาชน หลังการขายตามมาตรฐาน
คุณภาพและบริการประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒ รายละเอียดตามแบบฟอร์มที่ส่งแนบมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายธนิศ เหมือนทอง)

รจก.(ท)ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ปทุมธานี

สรุปรายงานสถานะการบริการประชาชน กฟผ. ปทุมธานี ประจำเดือน ธันวาคม 2562

1

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างการ ดำเนินการสะสมจาก เดือนที่ผ่านมา (1)	คำร้อง ขอรับบริการ ประจำเดือน (2)	คำร้องที่ ต้อง ดำเนินการ ทั้งหมด (รวม) (3)	ผู้ใช้ไฟฟ้าระงับและดำเนินการแล้วเสร็จ				ดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จ (6)	ปัญหาและ อุปสรรค (7)
					รวม (4)	ตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ (4.1)	ต่ำกว่ามาตรฐาน คุณภาพบริการ (4.2)	คิดเป็น ร้อยละ (5)		
1.	การติดตั้งมิเตอร์(ราย)									
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	1	184	185	182	182	-	-	3	รอชำระเงิน
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	-	37	37	37	37	-	-	-	-
	รวม 1.1 + 1.2	1	221	222	219	219	-	-	3	รอชำระเงิน
	1.3 เปลี่ยน/ เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	-	6	6	6	6	-	-	-	-
	1.4 เปลี่ยน/ เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	-	2	2	2	2	-	-	-	-
	รวม 1.3 + 1.4	-	8	8	8	8	-	-	-	-
2.	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)									
	แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก)	9	-	9	1	1	-	-	8	รอชำระเงิน
	2.1 ระยะทาง 0-500 ม. ,หม้อแปลง 0-250 เควีเอ.									
	2.2 ระยะทาง 500 ม. ขึ้นไป, หม้อแปลง 251-5000 เควีเอ.	4	2	6	2	2	-	-	4	รอชำระเงิน
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)	3	8	11	6	6	-	-	5	รอชำระเงิน
	2.3 หม้อแปลง 0-250 เควีเอ.									
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 เควีเอ.	2	1	3	-	-	-	-	3	รอชำระเงิน
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)									
	2.6 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)	1	-	1	-	-	-	-	1	รอชำระเงิน
	รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6	19	11	30	9	9	-	-	21	รอชำระเงิน
3.	งานแรงต่ำ (งาน)									
	3.1 ระยะทาง 0 – 250 ม.	283	4	27	6	6	-	-	21	รอชำระเงิน
	3.2 ระยะทาง 251 – 1000 ม.	2	-	2	-	-	-	-	2	รอชำระเงิน
	รวม 3.1 + 3.2	25	4	29	6	6	-	-	23	รอชำระเงิน
	รวม 1 + 2 + 3	45	244	289	242	242	-	-	47	รอชำระเงิน

หมายเหตุ

- คำร้องที่นำมาลงในข้อมูลช่องที่ (1),(2) นับคำร้องทุกฉบับที่มาขึ้นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าประจำเดือน
- การดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ช่อง (6) โปรดดูรายละเอียดประกอบกรณียิงตามเอกสารแนบ 1 และ 2
- คำร้องที่ค้างการดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมาช่อง (1) และคำร้องขอรับบริการประจำเดือน ช่อง (2) ให้ชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมในเอกสารแนบ 3

รายละเอียดประกอบการชี้แจงรายงานสถานะการบริการประชาชน กฟง. ปทุมธานี ประจำเดือน ธันวาคม 2562

2

ที่	รายการ	ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ	ผู้ใช้ไฟไม่ชำระเงิน		ผู้ใช้ไฟชำระเงิน		เกินมาตรฐาน คุณภาพการบริการ คิดเป็น (%)	หมายเหตุ
			แรงสูง	แรงต่ำ	ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ			
					ไม่เกินมาตรฐาน คุณภาพบริการ	เกินมาตรฐาน คุณภาพบริการ		
		(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 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	-	-	-	-	-	-	
	1.4 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	-	-	-	-	-	-	
	รวม 1.3 +1.4	-	-	-	-	-	-	
2.	งานขยายเขตระบบจำหน่าย(งาน)							
	แรงสูง(กรณีต้องขยายเขตสายนอก)	8	8	-	-	-	-	
	2.1ระยะทาง 0-500 ม. , หม้อแปลง 0-250 เควีเอ.							
	2.2 ระยะทาง 500 ม. ขึ้นไป , หม้อแปลง 251-5000 เควีเอ.	4	4	-	-	-	-	
	แรงสูง(กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)	5	5	-	-	-	-	
	2.3 หม้อแปลง 0-250 เควีเอ.							
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 เควีเอ.	3	3	-	-	-	-	
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)							
	2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)							
2.6 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)	1	1	-	-	-	-		
	รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6	21	21	-	-	-	-	
3.	แรงต่ำ (งาน)							
	3.1 ระยะทาง 0-250 ม.	21	-	21	-	-	-	
	3.2 ระยะทาง 251-1000 ม.	2	-	2	-	-	-	
	รวม 3.1 + 3.2	23	-	23	-	-	-	
	รวม (1+2+3)	47	21	26	-	-	-	

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

กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน ธันวาคม 2562

ที่	รายการ	ปัญหาอุปสรรค/อุปกรณ์ขาดแคลน	แรงสูง	แรงต่ำ		สาเหตุ/คำชี้แจง
1.	การติดตั้งมิเตอร์/ใหม่ เปลี่ยนเพิ่มขนาดมิเตอร์	- ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน - ขาดแคลนมิเตอร์ ขนาด 5(15) แอมป์ - ขาดแคลนมิเตอร์ ขนาด แอมป์		3	ราย เครื่อง เครื่อง	
2.	งานขยายเขตแรงสูงพร้อม ติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยน เพิ่มขนาดหม้อแปลง(งาน)	- ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน - อยู่ระหว่างก่อสร้าง	จำนวน 21 งาน จำนวน - งาน			
3.	งานขยายเขตแรงต่ำ (งาน)	- ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน - อยู่ระหว่างก่อสร้าง	จำนวน 23 งาน จำนวน - งาน			

หมายเหตุ ระบุชนิดอุปกรณ์ ขนาด จำนวนเท่าใด

สรุปคำร้องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ประจำเดือน ก.พ. พุทธศักราช ๒๕๖๒

4

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา (ช่อง 1)		คำร้องที่ขอรับในเดือนปัจจุบัน (ช่อง 2)		หมายเหตุ
		จำนวน (งาน)	ดำเนินการเสร็จ ในเดือนปัจจุบัน (งาน)	จำนวน (งาน)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (งาน)	
1.	การติดตั้งมิเตอร์					
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่	1	1	221	218	
	1.2 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์	-	-	8	8	
2.	งานขยายเขตระบบจำหน่าย					
	2.1 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่มขนาดหม้อแปลง	16	4	11	5	
	2.2 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ	25	2	4	4	
	จำนวนรวม	45	7	244	235	

รายงานขยายเขตระบบจำหน่าย โดยใช้ลงทุน กฟภ.ร่วมสมทบ 50 %

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

กฟภ. ปทุมธานี ประจำเดือน ธันวาคม 2562

ที่	ชื่องาน/สถานที่ติดตั้ง	อนุมัติ ลว.	แรงสูงภายนอก(วงจร-กม.)			หม้อแปลง (KVA.)	ค่าใช้จ่ายหน้า งาน	ราคาอุปกรณ์	ค่าใช้จ่าย การดำเนินการ	หมายเหตุ
			ระยะทาง	ชนิดสาย	ขนาดสาย					
1	บริษัท ไชท์ เพรพพารชั่น แมนเนจเม้นท์ จำกัด	ก.1 กฟจ.ปท(บค.) 155/2562 ลว. 6 ธ.ค. 62	0.25	SAC	185	-	-	-	-	
2	บริษัท เดอะเวลู พร็อพเพอร์ตี้ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด	ก.1 กฟจ.ปท(บค.) 154/2562 ลว. 6 ธ.ค. 62	0.01	SAC	185	-	-	-	-	
3	นายวิศาล นาคราชอวยผล	ก.1 กฟจ.ปท(บค.) 156/2562 ลว. 18 ธ.ค. 62	0.01	SAC	185	-	-	-	-	
4	นายปรีชา สุขสุลาภ	ก.1 กฟจ.ปท(บค.) 161/2562 ลว. 23 ธ.ค. 62	0.01	SAC	50	-	-	-	-	

- หมายเหตุ 1. ส่งข้อมูลภายในวันที่ 28 ของทุกเดือน
2. งานที่ผู้ใช้ไฟฟ้าระงเงินแล้ว
3. เป็นงานที่มีอนุมัติเปิดงานขยายเขตแรงสูงภายนอกที่ กฟภ. ลงทุนร่วมสมทบ 50%

รายงานอนุมัติขยายเขตระบบจำหน่ายผู้ใช้ไฟเฉพาะราย (เฉพาะที่มีการติดตั้งหม้อแปลงทุกขนาด)

กฟฟ. ปทุมธานี ประจำเดือน ธันวาคม 2562

ที่	ชื่องาน	สถานที่ติดตั้ง (อำเภอ,จังหวัด)	วันที่		แรงสูง (วงจร-กม.)		หม้อแปลง (เควีเอ.)			รับไฟจาก		ประกอบ กิจการ	ค่าใช้จ่าย (บาท)	
			อนุมัติ	จ่ายไฟ	ภายนอก	ภายใน	กฟภ.	ผู้ใช้ไฟ	ชั่วคราว	สถานี	ฟีดเดอร์		กฟภ.	ผู้ใช้ไฟ
1	นายวิศาล นาคราชอวยผล	อ.เมือง จ.ปทุมธานี	ก.1 กฟจ.ปท(บค.) 156/18 ช.ค. 62	-	-	-	-	250	-	ปทุม 2	1	-	-	-
2	นางสาวภา อมรกันต์	อ.เมือง จ.ปทุมธานี	ก.1 กฟจ.ปท(บค.) 159/19 ช.ค. 62	-	-	-	100	-	-	ปทุม 3	2	-	-	-
3	นายปรีชา สุขสุลาภ	อ.เมือง จ.ปทุมธานี	ก.1 กฟจ.ปท(บค.) 161/23 ช.ค. 62	-	-	-	-	50	-	ปทุม 1	9	-	-	-
4	บมจ.แสนสิริ	อ.เมือง จ.ปทุมธานี	ก.1 กฟจ.ปท(บค.) 165/24 ช.ค. 62	-	-	-	-	160	-	ปทุม 2	1	-	-	-
5	บมจ.แสนสิริ	อ.เมือง จ.ปทุมธานี	ก.1 กฟจ.ปท(บค.) 166/24 ช.ค. 62	-	-	-	-	160	-	ปทุม 2	1	-	-	-

หมายเหตุ 1. ส่งข้อมูลภายในวันที่ 28 ของทุกเดือน

2. ลงรายละเอียดให้ครบทุกช่อง

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี 2562 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟช. ปทุมธานี ประจำเดือน ธันวาคม 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
2.1.1 คุณภาพไฟฟ้า			
2.1.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	100%	-	
การแจ้งดับไฟ		-	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า 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 กฟง. ปทุมธานี ประจำเดือน ธันวาคม 2562

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟง. 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%	182 ราย	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
- นอกเมือง	100%	37 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)			

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2562 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน ธันวาคม 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
2.1.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)			
2.1.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ. ภายใน 25 วันทำการ (ราย)	100%	7 ราย	
ภายใน 26-35 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	
2.1.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 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			
2.1.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%		
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์ ค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		62 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 ธันวาคม 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%	58 ราย -	
2.1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟ เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	- -	
2.1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟเกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	- -	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2562 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน ธันวาคม 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 (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติ 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 กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน ธันวาคม 2562

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

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%		
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 3 ชม. (ครั้ง)	100%	71 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 ไม่นเกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%		
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		12,053 ราย	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		12,053 ราย	
2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		42,969 ราย	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		42,969 ราย	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2562 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน ธันวาคม 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%		
		55,022 ราย	
		55,022 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%		
		- เรื่อง	
		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี 2562 (ส่วนภูมิภาค)

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

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

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)
- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ ชื่อ – ขยาย)
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 คาร์เพทอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ที่อยู่: ต.บางคูวัด อ.เมืองปทุมธานี จ.ปทุมธานี	25 ธ.ค. 2562 13.00 น.	112.3 เควี.	✓	
2.	บริษัท บุรพาอุตสาหกรรม จำกัด ที่อยู่: ต.บางชะแยง อ.เมืองปทุมธานี จ.ปทุมธานี	25 ธ.ค. 2562 13.15 น.	115 เควี.	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2562 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟจ. ปทุมธานี ประจำเดือน ธันวาคม 2562

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ ซื่อ - ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี. (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัด ได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี.)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดใดระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ กฟจ.ปทุมธานี ไม่มีแผนการวัดโหลด เดือน ธันวาคม 2562

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2562 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟจ.ปทุมธานี ประจำเดือน ธันวาคม 2562

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3: งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ ชื้อ - 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
-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ กฟจ.ปทุมธานี ไม่มีแผนการวัดโหลด เดือน ธันวาคม 2562

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2562 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟจ.ปทุมธานี ประจำเดือน ธันวาคม 2562

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ ชื้อ - ขาย)

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
-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ กฟจ.ปทุมธานี ไม่มีแผนการวัด โหลด เดือน ธันวาคม 2562