



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟฟ.ปทุมธานี ๒(บางกะดี)

ถึง กบล.ก.๑

เลขที่ ก.๑ กฟฟ.ปท.๒(บกด.)(บค.)๑๔๘๖/๒๕๖๑

วันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการและสถานะบริการประชาชน

เรียน อก.บล.ก.๑

ตามหนังสือที่ ก.๑ กบล.(ธต) ๓๒๔/๒๕๕๒ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๒ ให้ กฟฟ.ปทุมธานี ๒ (บางกะดี) จัดส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการและสถานะบริการประชาชน นั้น

บัดนี้ กฟฟ.ปทุมธานี ๒(บางกะดี) ขอส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการและสถานะบริการประชาชน ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไป

(นางสุชาดก จันทรสมศักดิ์)

รจก.(บ) ปฏิบัติงานแทน

ผจก.กฟฟ.ปทุมธานี ๒(บางกะดี)

16 พค. ๖1

ผบค.

โทร. ๑๖๑๓๕

สรุปรายงานสถานะบริการประชาชน

กฟภ.ปทุมธานี2(บางกะสี) ประจำปี 2561

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างการดำเนินการ ตามขั้นตอนที่ผ่านมา (1)	คำร้องที่ขอรับบริการประจำเดือน (2)	คำร้องที่ต้องทั้งหมด (รวม) (3)	ผู้ใช้ให้ชำระเงินและดำเนินการแล้วเสร็จ				คำดำเนินการ ไปแล้ว เสร็จ (6)	ปัญหาและอุปสรรค (7)
					รวม (4)	ตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ (4.1)	ต่ำกว่ามาตรฐาน คุณภาพบริการ (4.2)	คิดเป็นร้อยละ (5)		
1	การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)									
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	-	134	134	134	134	0	100.00	0	
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	-	14	14	14	14	0	100.00	0	
	รวม 1.1 + 1.2	-	148	148	148	148	0	100.00	0	
	1.3 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	-	7	7	7	7	0	100.00	0	
	1.4 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	-	4	4	4	4	0	100.00	0	
2	รวม 1.3 + 1.4	-	11	11	11	11	0	100.00	0	
	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)									
	แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก)									
	2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หม้อแปลง 0-250 เควี.อ.	-	-	-	-	-	0	#VALUE!	#VALUE!	
	2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป. หม้อแปลง 251-5000 เควี.อ.	-	-	-	-	-	0	#VALUE!	#VALUE!	
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)									
3	2.3 หม้อแปลง 0-250 เควี.อ.	-	-	-	-	-	0	#VALUE!	#VALUE!	
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 เควี.อ.	-	-	-	-	-	0	#VALUE!	#VALUE!	
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)									
	2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)	-	5	7	5	5	0	71.43	2	
	2.6 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)	-	-	-	-	-	0	#VALUE!	#VALUE!	
	รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6	0	5	7	5	5	0	71.43	#VALUE!	
	งานแรงต่ำ (งาน)									
	3.1 ระยะทาง 0-250 ม.	-	12	12	12	12	0	100.00	0	
	3.2 ระยะทาง 251-1000 ม.	-	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0	
	รวม 3.1 + 3.2	0	12	12	12	12	0	100.00	0	
รวม 1 + 2 + 3		0	176	178	176	176	0	98.88	#VALUE!	

หมายเหตุ - คำร้องที่นำมาลงในข้อร้องทุกข์ (1),(2) นับคำร้องทุกฉบับที่ผ่านขั้นตอนขอใช้ไฟฟ้าประจำเดือน

- การดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ช่อง (6) โปรดดูรายละเอียดประกอบตารางแนบ 1 และ 2
- คำร้องที่ค้างการดำเนินการตามขั้นตอนที่ผ่านมา ช่อง (1) และคำร้องที่รับบริการประจำเดือน ช่อง (2) ให้ชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมในเอกสารแนบ 3

(กรอกข้อมูลเฉพาะช่องสีเขียวเท่านั้น)

ที่	รายการ	ดำเนินการ ไปแล้วเสร็จ	ผู้ชำระไม่ชำระเงิน		ผู้ชำระเงิน		เกณฑ์มาตรฐาน ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์มาตรฐาน ค่าเฉลี่ย	หมายเหตุ
			แรงสูง	แรงต่ำ	ไม่ดำเนินการ ค่าเฉลี่ย	ดำเนินการ ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์มาตรฐาน ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์มาตรฐาน ค่าเฉลี่ย	
1	การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)								
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	0	0	0	134	0	100.00		
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	0	0	0	14	0	100.00		
	รวม 1.1 + 1.2	0	0	0	148	0	100.00		
	1.3 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	0	0	0	7	0	100.00		
	1.4 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	0	0	0	4	0	100.00		
	รวม 1.3 + 1.4	0	0	0	11	0	100.00		
2	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)								
	แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก)								
	2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หม้อแปลง 0-250 กิโลวัตต์.	#VALUE!	0	0	#VALUE!	0	#VALUE!		
	2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป. หม้อแปลง 251-5,000 กิโลวัตต์.	#VALUE!	0	0	#VALUE!	0	#VALUE!		
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)								
	2.3 หม้อแปลง 0-250 กิโลวัตต์.	#VALUE!	0	0	#VALUE!	0	#VALUE!		
3	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)								
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 กิโลวัตต์.	#VALUE!	0	0	#VALUE!	0	#VALUE!		
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)								
	2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)	2	0	0	5	0	71.43		
	2.6 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)	#VALUE!	0	0	#VALUE!	0	#VALUE!		
	รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6	#VALUE!	0	0	5	0	71.43		
3	งานแรงต่ำ (งาน)								
	3.1 ระยะทาง 0-250 ม.	0	0	0	12	0	100.00		
	3.2 ระยะทาง 251-1000 ม.	0	0	0	0	0	#DIV/0!		
	รวม 3.1 + 3.2	0	0	0	12	0	100.00		
	รวม 1 + 2 + 3	#VALUE!	0	0	176	0	98.88		

หมายเหตุ มาตรฐานคุณภาพการบริการประชาชน

เอกสารแนบ 1

หมายเหตุ มตรฐานคณภาพการบริการประชาชน

1. การคณคณมตร 1.1 นเมออง
คณคณนการ ให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ 1.2 นเมชมมท คณคณนการ ให้แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ
2. ชยชตระบบจ่านมยแรงสูง
พธอมคณคณมตรหมอแปลง ชนมคณไม่เกณ 250 เควอ คณคณนการ ให้แล้วเสร็จภายใน 35 วันทำการ
3. ชยชตระบบจ่านมยแรงสูง
พธอมคณคณมตรหมอแปลง ชนมคณไม่เกณ 250-2,000 เควอ คณคณนการ ให้แล้วเสร็จภายใน 55 วันทำการ
4. ชยชตระบบจ่านมยแรงต่ำ
ระยะทาง ไม่เกณ 250 เมตร คณคณนการ ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ
5. ชยชตระบบจ่านมยแรงต่ำ
ระยะทาง ไม่เกณ 1,000 เมตร คณคณนการ ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ

(กรอกข้อมูลเฉพาะช่องเกยยวเท่านั้น)

สรุปปัญหาอุปสรรค / อุปกณ์ขาดแคลน จากรายงานสถานะบริการประชาชน กฟฟ.ปทุมธานี2(บางกะสี)ประจำเดือน เมษายน 2561

เอกสารแนบ 2

ที่	รายการ	ปัญหาอุปสรรค / อุปกณ์ขาดแคลน	แรงสูง	แรงต่ำ	จำนวน	สาเหตุ / คำชี้แจง
1	การติดตั้งมิเตอร์ / ใหม่ เปลี่ยนเพิ่มขนาดมิเตอร์	- ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน - ขาดแคลนมิตเตอร์ ขนาด 5(15) แอมป์ - ขาดแคลนมิตเตอร์ ขนาด แอมป์	- - -	0 - -	ราย เครื่อง เครื่อง	
2	งานขยายเขตแรงสูงพร้อมติดตั้ง หม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่มขนาด หม้อแปลง (งาน)	- ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน	0	-	ราย	
3	งานขยายเขตแรงต่ำ	- ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน	-	0	ราย	

หมายเหตุ ระบุ ชนิดอุปกรณ์ ขนาด จำนวนเท่าใด

(ไม่ต้องกรอกข้อมูล)

สรุปคำร้องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ประจำปี เดือน เมษายน 2561 กฟฟ.ปทุมธานี2(บางกะดี)

เอกสารแนบ 3

ที่	รายการ	คำร้องที่ดำเนินการเสร็จจากเดือนที่ผ่านมา (ช่อง 1)		คำร้องที่ขอรับในเดือนปัจจุบัน (ช่อง 2)		หมายเหตุ
		จำนวน (งาน)	ดำเนินการเสร็จ ในเดือนปัจจุบัน (งาน)	จำนวน (งาน)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (งาน)	
1	การติดตั้งมิเตอร์					
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่	0	148	148	148	0
	1.2 เปลี่ยน / เพิ่มขนาด มิเตอร์	0	11	11	11	0
2	งานขยายจากระบบจำหน่าย					
	2.1 ขยายจากระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่ม ขนาดหม้อแปลง	0	5	5	5	#VALUE!
	2.2 ขยายจากระบบจำหน่ายแรงต่ำ	0	12	12	12	0
	จำนวนรวม	0	176	176	176	#VALUE!

(ไม่ต้องกรอกข้อมูล)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560
ของหน่วยงาน.....กฟฟ.ปทุมธานี2(บางกะดี).....ประจำเดือน.....เมษายน 2561.....

- 1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)
- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัทอายโมะโมะโมะ(มหาชน)จำกัด	20-เม.ย.-61	115	✓	
2	บริษัทโซนี่ ประเทศไทย จำกัด	20-เม.ย.-61	115	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน.....กฟภ.ปทุมธานี2(บางกะดี).....ประจำเดือน.....เมษายน 2561.....

- 1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)
- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บางขุน	2	หมู่บ้านสุวิวัฒน์ (ซอยวัดมะขาม) หม้อแปลง 250 เควีเอ PEA 49-006347 ระยะห่างจากสถานีฯ 3 กม.	20-เม.ย.-61	12.30 น.	399	3	21.9	✓	
2	บ้านใหม่	2	หมู่ 5 ตำบลบ้านใหม่ (ซอยวัดดาวดึงส์) หม้อแปลง 100 เควีเอ PEA 35-010044 ระยะห่างจากสถานีฯ 4 กม.	20-เม.ย.-61	13.30 น.	399	3	21.9	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2560
ของหน่วยงาน.....กฟผ.ปทุมธานี2(บางกะดี).....ประจำเดือน.....เมษายน 2561

- 1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)
- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ปท.2(บางกะดี)	หมู่ 6 ตำบลบ้านใหม่ หม้อแปลง 160 เควีเอ PEA.45-022881 อยู่ห่างจากสถานีฯ ประมาณ 2 กม.	20-เม.ย.-61	415	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560
ของหน่วยงาน.....กฟภ.ปทุมธานี2(บางกะดี).....ประจำเดือน.....เมษายน 2561.....

- 1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)
- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่สื่อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ปท.2(บางกะดี)	หมู่2 ด.บางกะดี หม้อแปลง 315 เควีเอ PEA.47-002307 อยู่ห่างจากสถานีฯ ประมาณ 2 กม.	20-เม.ย.-61	230	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

หน่วยงาน กฟภ.....ปทุมธานี2(บางกะดี).....ประจำเดือน...เมษายน 2561.....

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 3 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	3 - -	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า - ภายใน 3 เดือน (เรื่อง) - เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน (เรื่อง) - เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	3 - -	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25 - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่เกิน 25%	- -	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	49,837 49,837	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

งหน่วยงาน กฟภ.....ปทุมธานี2(บางกะดี).....ประจำเดือน...เมษายน 2561.....

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	49,837 ----- 49,837	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	- ----- -	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

หน่วยงาน กฟภ.....ปทุมธานี2(บางกะดี).....ประจำเดือน...เมษายน 2561.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อม อยู่แล้ว			
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)			
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%	134	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-	
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)		-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	
- นอกเขตเมือง	100%	14	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		-	
ภายในวันทำการที่ 4 (ราย)		-	
ภายในวันทำการที่ 5 (ราย)		-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%	-	- กฟภ. ไม่มีมิเตอร์ขนาด เกินกว่า 30 แอมป์ใช้งาน
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	
- นอกเขตเมือง	100%	-	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

หน่วยงาน กฟภ.....ปทุมธานี2(บางกะดี).....ประจำเดือน...เมษายน 2561.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)			
3.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%		
ภายใน 25 วันทำการ (ราย)		5	
ภายใน 26 - 35 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	
3.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%		
ภายใน 40 วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน 41 - 55 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค่าประกัน การใช้ไฟฟ้า	100%		
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		85	
ภายใน 11 - 15 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	
- การเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า	100%		
ภายใน 7 วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน 8 - 15 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

หน่วยงาน กฟภ.....ปทุมธานี2(บางกะดี).....ประจำเดือน...เมษายน 2561.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		106	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

หน่วยงาน กฟภ.....ปทุมธานี2(บางกะดี).....ประจำเดือน...เมษายน 2561.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- เขตเมือง	100%	71	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	100%	2,709	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	
ภายในวันทำการที่ 3 (ราย)		-	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-	
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)		-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

หน่วยงาน กฟภ.....ปทุมธานี2(บางกะดี).....ประจำเดือน...เมษายน 2561.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100%	- ----- - -----	

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำไม่เกิน 30 แอมป์

ในเขตชุมชน

ประจำเดือน เมษายน 2561

กฟฟ. ปทุมธานี 2 (บางกะดี)

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน(ราย)		ติดตั้งมิเตอร์ได้ภายใน 2 วันทำการแยกเป็น		ติดตั้งมิเตอร์ เกิน 2 วันทำการ (ราย)	คงเหลือยังไม่ ติดตั้ง (ราย)
คำร้องค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	1 วันทำการ (ราย)	2 วันทำการ (ราย)		
-	134	134	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

- 1.....
- 2.....

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำไม่เกิน 30 แอมป์

นอกเขตชุมชน

ประจำเดือน เมษายน 2561

กฟฟ. ปทุมธานี 2 (บางกะดี)

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน(ราย)		ติดตั้งมิเตอร์ได้ภายใน 5 วันทำการแยกเป็น		ติดตั้งมิเตอร์ เกิน 2 วันทำการ (ราย)	คงเหลือยังไม่ ติดตั้ง (ราย)
คำร้องค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	3 วันทำการ (ราย)	4-5 วันทำการ (ราย)		
-	14	14	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

- 1.....
- 2.....

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์ระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทางไม่เกิน 250 เมตร

ภายใน 15 วันทำการ

ประจำเดือน เมษายน 2561

กฟฟ. ปทุมธานี 2 (บางกะดี)

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน(ราย)		ติดตั้งมิเตอร์ได้	ติดตั้งมิเตอร์	ยังดำเนินการไม่เสร็จ (ราย)	
คำร้องค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	ภายใน 15 วันทำการ (ราย)	เกิน 15 วันทำการ (ราย)	ยังไม่เกิน 15 วันทำการ	เกิน 15 วันทำการ
-	14	14	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

- 1.....
- 2.....

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์ระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทางเกิน 250 เมตร

แต่ไม่เกิน 1,000 เมตร ภายใน 30 วันทำการ

ประจำเดือน เมษายน 2561

กฟฟ. ปทุมธานี 2 (บางกะดี)

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน(ราย)		ติดตั้งมิเตอร์ได้	ติดตั้งมิเตอร์	ยังดำเนินการไม่เสร็จ (ราย)	
คำร้องค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	ภายใน 30 วันทำการ (ราย)	เกิน 30 วันทำการ (ราย)	ยังไม่เกิน 30 วันทำการ	เกิน 30 วันทำการ
-	-	-	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

- 1.....
- 2.....

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์ระบบจำหน่ายแรงสูงและหม้อแปลง

กรณีต้องขยายเขตสายนอก ระยะทางรวมไม่เกิน 500 เมตร

หม้อแปลงขนาดไม่เกิน 250 เควีเอ. ภายใน 40 วันทำการ

ประจำเดือน เมษายน 2561

กฟฟ. ปทุมธานี 2 (บางกะดี)

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน(ราย)		ติดตั้งมิเตอร์ได้	ติดตั้งมิเตอร์	ยังดำเนินการไม่เสร็จ (ราย)	
คำร้องคงค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	ภายใน 40 วันทำการ (ราย)	เกิน 40 วันทำการ (ราย)	ยังไม่เกิน 40 วันทำการ	เกิน 40 วันทำการ
-	-	-	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

1.....

2.....

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์ระบบจำหน่ายแรงสูงและหม้อแปลง

กรณีต้องขยายเขตสายนอก ระยะทางรวมเกิน 500 เมตร แต่ไม่เกิน 5,000 เมตร หม้อแปลงเกิน 250 เควีเอ.

แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ. ภายใน 60 วันทำการ

ประจำเดือน เมษายน 2561

กฟฟ. ปทุมธานี 2 (บางกะดี)

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน(ราย)		ติดตั้งมิเตอร์ได้	ติดตั้งมิเตอร์	ยังดำเนินการไม่เสร็จ (ราย)	
คำร้องคงค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	ภายใน 30 วันทำการ (ราย)	เกิน 30 วันทำการ (ราย)	ยังไม่เกิน 30 วันทำการ	เกิน 30 วันทำการ
-	-	-	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

1.....

2.....

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์ระบบจำหน่ายแรงสูงและหม้อแปลง
กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก หม้อแปลงขนาดไม่เกิน 250 เควีเอ.

ภายใน 35 วันทำการ

ประจำเดือน เมษายน 2561

กฟฟ. ปทุมธานี 2 (บางกะดี)

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน(ราย)		ติดตั้งมิเตอร์ได้	ติดตั้งมิเตอร์	ยังดำเนินการไม่เสร็จ (ราย)	
คำร้องค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	เกิน 35 วันทำการ (ราย)	ยังไม่เกิน 35 วันทำการ	เกิน 35 วันทำการ
-	5	5	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

- 1.....
- 2.....

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์ระบบจำหน่ายแรงสูงและหม้อแปลง
กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก หม้อแปลงขนาดเกิน 250 เควีเอ. แต่ไม่เกิน 5,000 เควีเอ.

ภายใน 55 วันทำการ

ประจำเดือน เมษายน 2561

กฟฟ. ปทุมธานี 2 (บางกะดี)

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน(ราย)		ติดตั้งมิเตอร์ได้	ติดตั้งมิเตอร์	ยังดำเนินการไม่เสร็จ (ราย)	
คำร้องค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	ภายใน 55 วันทำการ (ราย)	เกิน 55 วันทำการ (ราย)	ยังไม่เกิน 55 วันทำการ	เกิน 55 วันทำการ
-	-	-	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

- 1.....
- 2.....