



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟฟ.ปทุมธานี๒ (บางกะดี) ถึง กบล.ก.๑
เลขที่ ก.๑ กฟฟ.ปท.๒(บกด.)(บค.) ๕๗๗๗/๒๕๖๒ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๒
เรื่อง ขอส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการและสถานะบริการประชาชน
เรียน อก.บล.ก.๑

ตามหนังสือที่ ก.๑ กบล.(ธต) ๓๒๔/๒๕๕๒ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๒ ให้ กฟฟ.ปทุมธานี ๒ (บางกะดี) จัดส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการและสถานะบริการประชาชนนั้น
บัดนี้ กฟฟ.ปทุมธานี ๒(บางกะดี) ได้รวบรวมข้อมูลดังกล่าวแล้วเสร็จ และขอส่งรายงาน มาตรฐานคุณภาพบริการและสถานะบริการประชาชนประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไป

(นายสมเจตน์ เพ็ชรน้อย)
ผจก.กฟฟ.ปทุมธานี๒ (บางกะดี)

ผบค.

โทร. ๑๖๑๓๕

ที่	รายการ	ดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จ	ผู้ใช้งบการเงิน		ดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จ	ผู้ใช้งบการเงิน		ผู้ใช้งบการเงิน		เกินมาตรฐาน คุณภาพการบริการ คิดเป็น (%)	หมายเหตุ
			แรงสูง	แรงต่ำ		ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ		เกินมาตรฐาน คุณภาพการบริการ			
						ไม่เกินมาตรฐาน คุณภาพการบริการ	เกินมาตรฐาน คุณภาพการบริการ	ไม่เกินมาตรฐาน คุณภาพการบริการ	เกินมาตรฐาน คุณภาพการบริการ		
1	การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)										
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	0	0	0		153	0		100.00		
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	0	0	0		55	0		100.00		
	รวม 1.1 + 1.2	0	0	0		208	0		100.00		
	1.3 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	0	0	0		11	0		100.00		
	1.4 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	0	0	0		0	0		#DIV/0!		
	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 กิโลโวลต์.	0	3	0		-3	0		#VALUE!		
	2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป. หม้อแปลง 251-5,000 กิโลโวลต์.	0	1	0		-1	0		#VALUE!		
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)										
	2.3 หม้อแปลง 0-250 กิโลโวลต์.	0	2	0		-2	0		100.00		
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 กิโลโวลต์.	0	0	0		0	0		#VALUE!		
3	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)										
	2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)	0	6	0		6	0		100.00		
	2.6 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)	0	0	0		0	0		#VALUE!		
	รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6	0	0	0		6	0		150.00		
	งานแรงต่ำ (งาน)										
	3.1 ระยะทาง 0-250 ม.	0	0	0		-	0		#VALUE!		
	3.2 ระยะทาง 251-1000 ม.	0	0	0		0	0		#DIV/0!		
	รวม 3.1 + 3.2	0	0	0		#VALUE!	0		#DIV/0!		
	รวม 1 + 2 + 3	0	0	0		#VALUE!	0		101.76		

หมายเหตุ มาตราฐานคุณภาพการบริการประชาชน

1. การติดตั้งมิเตอร์ 1.1 ในเมือง ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ 1.2 ในเขตชุมชน ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ
2. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน 250 เควีเอ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 35 วันทำการ
3. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน 250-2,000 เควีเอ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 55 วันทำการ
4. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทาง ไม่เกิน 250 เมตร ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ
5. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทาง ไม่เกิน 1,000 เมตร ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ

สรุปปัญหาอุปสรรค / อุปการณ์ขาดแคลน จาการายงานสถานะบริการประชาชน กฟฟ.ปทุมธานี2(บางกะดี)ประจำเดือน กันยายน 2562

เอกสารแนบ 2

ที่	รายการ	ปัญหาอุปสรรค / อุปการณ์ขาดแคลน	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

FM-ES-68/02

(ไม่ต้องกรอกข้อมูล)

สรุปคำร้องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ประจำปี 2562 กฟฟ.ปทุมธานี2(บางกะดี)

เอกสารแนบ 3

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา (ช่อง 1)		คำร้องที่ขอรับในเดือนปัจจุบัน (ช่อง 2)		หมายเหตุ
		จำนวน (งาน)	ดำเนินการเสร็จ ในเดือนปัจจุบัน (งาน)	จำนวน (งาน)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (งาน)	
1	การติดตั้งมิเตอร์					
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่	0	0	0	0	0
	1.2 เปลี่ยน / เพิ่มขนาด มิเตอร์	0	0	0	0	0
2	งานขยายเขตระบบจำหน่าย					
	2.1 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่ม ขนาดหม้อแปลง	0	0	0	0	#VALUE!
	2.2 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ	0	0	0	0	#VALUE!
	จำนวนรวม	0	0	0	0	#VALUE!

FM-ES-68/02

(ไม่ต้องกรอกข้อมูล)

สรุปรายงานสถานะบริการประชาชน

กพ.ปทุมธานี2(บางกะดี) ประจำเดือน กันยายน 2562

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างการ ดำเนินการ สะสมจากเดือน ที่ผ่านมา (1)	คำร้องที่ขอรับ บริการประจำ เดือน (2)	คำร้องที่ต้อง ดำเนินการ ทั้งหมด (รวม) (3)	ผู้ให้บริการเงินและดำเนินการแล้วเสร็จ			ดำเนินการ ไม่แล้ว เสร็จ (6)	ปัญหาและ อุปสรรค (7)
					รวม (4)	ตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ (4.1)	ตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ (4.2)	คิดเป็น ร้อยละ (5)	
1	การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)								
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	-	153	153	153	153	0	100.00	0
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	-	55	55	55	55	0	100.00	0
	รวม 1.1 + 1.2	-	208	208	208	208	0	100.00	0
	1.3 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	-	11	11	11	11	0	100.00	0
	1.4 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	-	0	0	0	0	0	#DIV/0!	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 เครื่อ.	-	3	-	3	-	0	#VALUE!	#VALUE!
	2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป. หม้อแปลง 251-5000 เครื่อ.	-	1	-	1	-	0	#VALUE!	#VALUE!
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)								
3	2.3 หม้อแปลง 0-250 เครื่อ.	-	2	2	2	2	0	100.00	0
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 เครื่อ.	-	-	-	-	-	0	#VALUE!	#VALUE!
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)								
	2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)	-	6	6	6	6	0	100.00	0
	2.6 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)	-	-	-	-	-	0	#VALUE!	#VALUE!
	รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6	0	12	8	12	8	0	150.00	#VALUE!
	งานแรงต่ำ (งาน)								
	3.1 ระยะทาง 0-250 ม.	-	-	-	-	-	0	#VALUE!	#VALUE!
	3.2 ระยะทาง 251-1000 ม.	-	-	0	0	0	0	#DIV/0!	0
	รวม 3.1 + 3.2	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#VALUE!
	รวม 1 + 2 + 3	0	231	227	231	227	0	101.76	#VALUE!

หมายเหตุ - คำร้องที่นำมาลงในข้อมูลช่องที่ (1),(2) นับคำร้องทุกฉบับที่มียื่นคำร้องขอให้ใช้ไฟฟ้าประจำเดือน

- การดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ช่อง (6) โปรดดูรายละเอียดประกอบการชี้แจง ๔ ตามเอกสารแนบ 1 และ 2

- คำร้องที่ค้างการดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา ช่อง (1) และคำร้องที่รับบริการประจำเดือน ช่อง (2) ให้ชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมในเอกสารแนบ 3

(กรอกข้อมูลเฉพาะช่องสีเขียวเท่านั้น)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2562
ของหน่วยงาน.....กฟฟ.ปทุมธานี2(บางกะดี).....ประจำเดือน.....กันยายน 2562.....

- 1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)
- มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-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	บริษัทอียูโมโตะ(มหาชน)จำกัด	31-ธ.ค.-62	115	✓	
2	บริษัทโซนี่ ประเทศไทย จำกัด	31-ธ.ค.-62	115	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

ของหน่วยงาน.....กฟภ.ปทุมธานี2(บางกะดี).....ประจำเดือน.....กันยายน 2562.....

1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บางพูน	2	หมู่บ้านศุภวัฒน์ (ซอยวัดมะขาม) หม้อแปลง 250 เควีเอ PEA 49-006347 ระยะห่างจากสถานีฯ 3 กม.	31-ธ.ค.-62	23.1	399	3	21.9	✓	
2	บ้านใหม่	2	หมู่ 5 ตำบลบ้านใหม่ (ซอยวัดดาวดึงส์) หม้อแปลง 100 เควีเอ PEA 35-010044 ระยะห่างจากสถานีฯ 4 กม.	31-ธ.ค.-62	23.1	399	3	22.1	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562
ของหน่วยงาน.....กฟฟ.ปทุมธานี2(บางกะดี).....ประจำเดือน.....กันยายน 2562.....

1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ปท.2(บางกะดี) หมู่ 6 ตำบลบ้านใหม่ หม้อแปลง 160 เควีเอ PEA.45-022881 อยู่ห่างจากสถานีฯ ประมาณ 2 กม.		31-ส.ค.-62	414	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562
ของหน่วยงาน.....กฟภ.ปทุมธานี2(บางกะดี).....ประจำปี 2562.....

1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)		ผลการวัดแรงดัน	
						ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ปท.2(บางกะดี)หมู่2 ต.บางกะดี หม้อแปลง 315 เควี.เอ PEA.47-002307 อยู่ห่างจากสถานีฯ ประมาณ 2 กม.		31-ธ.ค.-62	230	—		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

ของหน่วยงาน กฟฟ.....ปทุมธานี2(บางกะดี).....ประจำเดือน.....กันยายน 2562.....

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบ ไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 3 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	- - -	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า - ภายใน 3 เดือน (เรื่อง) - เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน (เรื่อง) - เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	- - -	
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%	52,751 52,751	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

ของหน่วยงาน กฟฟ.....ปทุมธานี2(บางกะดี).....ประจำเดือน.....กันยายน 2562.....

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	52,751 ----- 52,751	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	- ----- -	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

ของหน่วยงาน กฟฟ.....ปทุมธานี2(บางกะดี).....ประจำเดือน.....กันยายน 2562.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.1 คุณภาพไฟฟ้า			
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน			
การแจ้งดับไฟ	100%	-	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	
การปฏิบัติงาน	100%	-	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 16 ชม. (ราย)		-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 17-24 ชม. (ราย)		-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

ของหน่วยงาน กฟฟ.....ปทุมธานี2(บางกะดี).....ประจำเดือน.....กันยายน 2562.....

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%	153	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-	
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)		-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	
- นอกเขตเมือง	100%	55	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		-	
ภายในวันทำการที่ 4 (ราย)		-	
ภายในวันทำการที่ 5 (ราย)		-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส			- กฟผ. ไม่มีมิเตอร์ขนาด เกินกว่า 30 แอมป์ใช้งาน
- เขตเมือง	100%	-	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	
- นอกเขตเมือง	100%	-	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

ของหน่วยงาน กฟฟ.....ปทุมธานี2(บางกะดี).....ประจำเดือน.....กันยายน 2562.....

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 ภายใน 25 วันทำการ (ราย)	100%	6	
ภายใน 26 - 35 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	
3.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 40 วันทำการ (ราย)	100%	-	
ภายใน 41 - 55 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกัน การใช้ไฟฟ้า	100%	68	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน 11 - 15 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	
- การเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	-	
ภายใน 7 วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน 8 - 15 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

ของหน่วยงาน กฟฟ.....ปทุมธานี2(บางกะดี).....ประจำเดือน.....กันยายน 2562.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	120 ----- -	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	- ----- -	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	- ----- -	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

ของหน่วยงาน กฟฟ.....ปทุมธานี2(บางกะดี).....ประจำเดือน.....กันยายน 2562.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- เขตเมือง	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		1,486	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	
- นอกเขตเมือง	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		473	
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 2562

ของหน่วยงาน กฟฟ.....ปทุมธานี2(บางกะดี).....ประจำเดือน.....กันยายน 2562.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ 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 กันยายน 2562

กฟฟ.ปทุมธานี 2 (บางกะดี)

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน(ราย)		ติดตั้งมิเตอร์ได้ภายใน 2 วันทำการแยกเป็น		ติดตั้งมิเตอร์ เกิน 2 วันทำการ (ราย)	คงเหลือยังไม่ ติดตั้ง (ราย)
คำร้องคงค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	1 วันทำการ (ราย)	2 วันทำการ (ราย)		
-	153	153	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

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

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำไม่เกิน 30 แอมป์

นอกเขตชุมชน

ประจำเดือน กันยายน 2562

กฟฟ.ปทุมธานี 2 (บางกะดี)

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน(ราย)		ติดตั้งมิเตอร์ได้ภายใน 5 วันทำการแยกเป็น		ติดตั้งมิเตอร์ เกิน 2 วันทำการ (ราย)	คงเหลือยังไม่ ติดตั้ง (ราย)
คำร้องคงค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	3 วันทำการ (ราย)	4-5 วันทำการ (ราย)		
-	55	55	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

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

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์ระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทางไม่เกิน 250 เมตร

ภายใน 15 วันทำการ

ประจำเดือน กันยายน 2562

กฟฟ.ปทุมธานี 2 (บางกะดี)

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

ปัญหาอุปสรรค

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

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์ระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทางเกิน 250 เมตร

แต่ไม่เกิน 1,000 เมตร ภายใน 30 วันทำการ

ประจำเดือน กันยายน 2562

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

กรณีต้องขยายเขตสายนอก ระยะทางรวมไม่เกิน 500 เมตร

หม้อแปลงขนาดไม่เกิน 250 เควีเอ. ภายใน 40 วันทำการ

ประจำเดือน กันยายน 2562

กฟฟ.ปทุมธานี 2 (บางกะดี)

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน(ราย)		ติดตั้งมิเตอร์ได้ ภายใน 40 วันทำการ (ราย)	ติดตั้งมิเตอร์ เกิน 40 วันทำการ (ราย)	ยังดำเนินการไม่เสร็จ (ราย)	
คำร้องคงค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน			ยังไม่เกิน 40 วันทำการ	เกิน 40 วันทำการ
-	3	3	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

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

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์ระบบจำหน่ายแรงสูงและหม้อแปลง

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

แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ. ภายใน 60 วันทำการ

ประจำเดือน กันยายน 2562

กฟฟ.ปทุมธานี 2 (บางกะดี)

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน(ราย)		ติดตั้งมิเตอร์ได้ ภายใน 30 วันทำการ (ราย)	ติดตั้งมิเตอร์ เกิน 30 วันทำการ (ราย)	ยังดำเนินการไม่เสร็จ (ราย)	
คำร้องคงค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน			ยังไม่เกิน 30 วันทำการ	เกิน 30 วันทำการ
-	1	1	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

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

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์ระบบจำหน่ายแรงสูงและหม้อแปลง
กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก หม้อแปลงขนาดไม่เกิน 250 เควีเอ.

ภายใน 35 วันทำการ
ประจำเดือน กันยายน 2562
กฟฟ.ปทุมธานี 2 (บางกะดี)

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน(ราย)		ติดตั้งมิเตอร์ได้ ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	ติดตั้งมิเตอร์ เกิน 35 วันทำการ (ราย)	ยังดำเนินการไม่เสร็จ (ราย)	
คำร้องคงค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน			ยังไม่เกิน 35 วันทำการ	เกิน 35 วันทำการ
-	2	2	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

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

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

ภายใน 55 วันทำการ
ประจำเดือน กันยายน 2562
กฟฟ.ปทุมธานี 2 (บางกะดี)

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

ปัญหาอุปสรรค

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