



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

SCAN

วันที่ ๑๔ มิ.ย. ๒๕๖๔

จาก กฟจ.ปทุมธานี ๒ ถึง กบส.ก.๑
เลขที่ ก.๑ กฟจ.ปท.๒(บค.) ๑๒๖๕/๒๕๖๔ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๔
เรื่อง ขอส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการและสถานะบริการประชาชน
เรียน อก.บส.ก.๑

ตามหนังสือที่ ก.๑ กบส.(รต) ๓๒๔/๒๕๕๒ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๒ ให้ กฟจ.ปทุมธานี ๒
จัดส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการและสถานะบริการประชาชนนั้น
บัดนี้ กฟจ.ปทุมธานี ๒ ได้รวบรวมข้อมูลดังกล่าวแล้วเสร็จ และขอส่งรายงานมาตรฐาน
คุณภาพบริการและสถานะบริการประชาชนประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไป

(นายธีระศักดิ์ ฤทธิจันทร์)

รจก.(ท.)ปฏิบัติงานแทน

ผจก.กฟจ.ปทุมธานี ๒

ผบค.

โทร. ๑๖๑๓๕

สรุปรายงานสถานะบริการประชาชน
กฟอ.ปทุมธานี 2 ประจำปีเดือน มีนาคม 2564

ที่	รายการ	คำสั่งที่สั่งการ ดำเนินการ สะสมจากเดือน ที่ผ่านมา (1)	คำสั่งที่ขอรับ บริการประจำ เดือน (2)	คำสั่งที่ต้อง ดำเนินการ ทั้งหมด (รวม) (3)	ผู้ไฟฟ้าจะเงินและดำเนินการแล้วเสร็จ				ดำเนินการ ไม่แล้ว เสร็จ (6)	ปัญหา และ อุปสรรค (7)
					รวม (4)	ตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ (4.1)	ค่ามาตรฐาน คุณภาพบริการ (4.2)	คิดเป็น ร้อยละ (5)		
1	การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)									
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	-	187	187	187	187	0	100.00	0	
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	-	58	58	58	58	0	100.00	0	
	รวม 1.1 + 1.2	-	245	245	245	245	0	100.00	0	
	1.3 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	-	21	21	21	21	0	100.00	0	
	1.4 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	-	12	12	12	12	0	100.00	0	
	รวม 1.3 + 1.4	-	33	33	33	33	0	100.00	0	
2	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)									
	แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก)									
	2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หม้อแปลง 0-250 เควีอ.	-	3	-	3	-	0	#VALUE!	#VALUE!	
	2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป. หม้อแปลง 251-5000 เควีอ.	-	0	-	0	-	0	#VALUE!	#VALUE!	
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)									
	2.3 หม้อแปลง 0-250 เควีอ.	-	1	1	1	1	0	100.00	0	
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 เควีอ.	-	4	-	1	4	0	#VALUE!	#VALUE!	
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)									
	2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)	-	-	-	-	-	0	#VALUE!	#VALUE!	
	2.6 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)	-	-	-	-	-	0	#VALUE!	#VALUE!	
	รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6	0	8	1	5	5	0	500.00	#VALUE!	
3	งานแรงต่ำ (งาน)									
	3.1 ระยะทาง 0-250 ม.	-	1	1	1	1	0	100.00	0	
	3.2 ระยะทาง 251-1000 ม.	-	-	0	0	0	0	#DIV/0!	0	
	รวม 3.1 + 3.2	0	1	1	1	1	0	100.00	0	
	รวม 1 + 2 + 3	0	287	280	284	284	0	101.43	#VALUE!	

หมายเหตุ - คำร้องที่นำมาลงในข้อมูลช่วงที่ (1),(2) นับคำร้องทุกฉบับที่นำขึ้นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าประจำเดือน

- การดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จ ช่อง (6) โปรดดูรายละเอียดประกอบการจัดแจง ฯ ตามเอกสารแนบ 1 และ 2

- คำร้องที่ส่งการดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา ช่อง (1) และคำร้องที่รับบริการประจำเดือน ช่อง (2) ให้ชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมในเอกสารแนบ 3
- (กรอกข้อมูลเฉพาะช่องสีเขียวเท่านั้น)

FM-ES-68/02

ที่	รายการ	ดำเนินการ ไปแล้วเสร็จ	ผู้ชี้แจงไม่ชำระเงิน		ผู้ชี้แจงชำระเงิน		เกินมาตรฐาน คุณภาพบริการ คิดเป็น (%)	หมายเหตุ
			แรงสูง	แรงต่ำ	ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ	คุณภาพบริการ		
1	การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)							
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	0	0	0	187	0	100.00	
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	0	0	0	58	0	100.00	
	รวม 1.1 + 1.2	0	0	0	245	0	100.00	
	1.3 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	0	0	0	21	0	100.00	
	1.4 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	0	0	0	12	0	100.00	
	รวม 1.3 + 1.4	0	0	0	33	0	100.00	
2	งานขยายระบบจำหน่าย (งาน)							
	แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก)							
	2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หม้อแปลง 0-250 เควีอ.	0	3	0	-3	0	#VALUE!	
	2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป. หม้อแปลง 251-5,000 เควีอ.	0	0	0	0	0	#VALUE!	
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)							
	2.3 หม้อแปลง 0-250 เควีอ.	0	1	0	-1	0	100.00	
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 เควีอ.	0	4	0	-4	0	#VALUE!	
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)							
	2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)	0	0	0	-	0	#VALUE!	
	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	0	0	500.00	
3	งานแรงต่ำ (งาน)							
	3.1 ระยะทาง 0-250 ม.	0	0	1	1	0	100.00	
	3.2 ระยะทาง 251-1000 ม.	0	0	0	0	0	#DIV/0!	
	รวม 3.1 + 3.2	0	0	1	1	0	100.00	
	รวม 1 + 2 + 3	0	0	1	279	0	101.43	

หมายเหตุ มาตรฐานคุณภาพบริการประชาชน

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

(กรอกข้อมูลเฉพาะช่องสีเขียวเท่านั้น)

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำไม่เกิน 30 แอมป์

ในเขตชุมชน

ประจำเดือน มีนาคม

กฟจ.ปทุมธานี 2

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน(ราย)		ติดตั้งมิเตอร์ได้ภายใน 2 วันทำการแยกเป็น		ติดตั้งมิเตอร์ เกิน 2 วันทำการ (ราย)	คงเหลือยังไม่ ติดตั้ง (ราย)
คำร้องค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	1 วันทำการ (ราย)	2 วันทำการ (ราย)		
-	187	187	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

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

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำไม่เกิน 30 แอมป์

นอกเขตชุมชน

ประจำเดือน มีนาคม

กฟจ.ปทุมธานี 2

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน(ราย)		ติดตั้งมิเตอร์ได้ภายใน 5 วันทำการแยกเป็น		ติดตั้งมิเตอร์ เกิน 2 วันทำการ (ราย)	คงเหลือยังไม่ ติดตั้ง (ราย)
คำร้องค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	3 วันทำการ (ราย)	4-5 วันทำการ (ราย)		
-	58	58	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

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

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์ระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทางไม่เกิน 250 เมตร

ภายใน 15 วันทำการ

ประจำเดือน มีนาคม

กฟจ.ปทุมธานี 2

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน(ราย)		ติดตั้งมิเตอร์ได้	ติดตั้งมิเตอร์	ยังดำเนินการไม่เสร็จ (ราย)	
คำร้องค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	ภายใน 15 วันทำการ (ราย)	เกิน 15 วันทำการ (ราย)	ยังไม่เกิน 15 วันทำการ	เกิน 15 วันทำการ
-	1	1	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

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

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์ระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทางเกิน 250 เมตร

แต่ไม่เกิน 1,000 เมตร ภายใน 30 วันทำการ

ประจำเดือน มีนาคม

กฟจ.ปทุมธานี 2

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 มีนาคม
กฟจ.ปทุมธานี 2

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน(ราย)		ติดตั้งมิเตอร์ได้	ติดตั้งมิเตอร์	ยังดำเนินการไม่เสร็จ (ราย)	
คำร้องคงค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	ภายใน 40 วันทำการ (ราย)	เกิน 40 วันทำการ (ราย)	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 มีนาคม
กฟจ.ปทุมธานี 2

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 มีนาคม

กฟจ.ปทุมธานี 2

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน(ราย)		ติดตั้งมิเตอร์ได้	ติดตั้งมิเตอร์	ยังดำเนินการไม่เสร็จ (ราย)	
คำร้องคงค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	เกิน 35 วันทำการ (ราย)	ยังไม่เกิน 35 วันทำการ	เกิน 35 วันทำการ
-	1	1	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

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

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

ภายใน 55 วันทำการ

ประจำเดือน มีนาคม

กฟจ.ปทุมธานี 2

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน(ราย)		ติดตั้งมิเตอร์ได้	ติดตั้งมิเตอร์	ยังดำเนินการไม่เสร็จ (ราย)	
คำร้องคงค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	ภายใน 55 วันทำการ (ราย)	เกิน 55 วันทำการ (ราย)	ยังไม่เกิน 55 วันทำการ	เกิน 55 วันทำการ
-	4	4	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564
ของหน่วยงาน.....กฟจ.ปทุมธานี 2.....ประจำเดือน.....มีนาคม

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

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัท ออโตะโมบิลไทย (มหาชน) จำกัด	10-มี.ค.-64	115	✓	
2	บริษัท โชนิ ประเทศไทย จำกัด	16-มี.ค.-64	115	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564
ของหน่วยงาน.....กฟ.ปทุมธานี 2.....ประจำเดือน.....มีนาคม

- 1.งานรู้กระระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)
- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าฯ	วงจร (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	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บางพูน	2 หมู่บ้านเจ้าพระยาวิลล่า (ซอยวัดมะขาม) หม้อแปลง 160 เควีเอ PEA 53-004889 ระยะห่างจากสถานีฯ 3 กม.	18-มี.ค.-64	23.6	401	3	22.6	✓	
2	บ้านใหม่	2 ออานัมย์วิลด์เพียนถวาย (ซอยวัดเพียนถวาย) หม้อแปลง 160 เควีเอ PEA 53-000008 ระยะห่างจากสถานีฯ 3.5 กม.	18-มี.ค.-64	23.4	400	3	21.9	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2564
 ของหน่วยงาน.....กฟจ.ปทุมธานี 2.....ประจำเดือน.....มีนาคม

1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จำหน่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-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	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ปท.2(บางกะดี)	หมู่ 4 ตำบลบางกะดี (ใกล้วัดบางกะดี) (สถานีบางพูน F2) หม้อแปลง 250 เควีเอ PEA.51-390788 อยู่ห่างจากสถานีฯ ประมาณ 2.5 กม.	24-มี.ค.-64	409	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564
ของหน่วยงาน.....กฟจ.ปทุมธานี 2.....ประจำเดือน.....มีนาคม

- 1.งานรู้กระตือรือร้นมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)
- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.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)	ทางน้ำเจ้าสัว บริษัท เจริญวิทย์การเคหะ หม้อแปลง 160 เควีเอ PEA.35-00490 อยู่ห่างจากสถานีฯ ประมาณ 2 กม.	25-มี.ค.-64	233	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

ของหน่วยงาน กฟจ.....ปทุมธานี 2.....ประจำเดือน.....มีนาคม

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบ ไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 3 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 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%	56,328 56,328	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564
ของหน่วยงาน กฟจ.....ปทุมธานี 2.....ประจำเดือน.....มีนาคม

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	56,328 56,328	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	- -	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

ของหน่วยงาน กฟจ.....ปทุมธานี 2.....ประจำเดือน.....มีนาคม

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.1 คุณภาพไฟฟ้า			
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้างานเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน			
การแจ้งดับไฟ	100%	-	
- แจ้งขอดับไฟฟ้างาน ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	
- แจ้งขอดับไฟฟ้างาน น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	
การปฏิบัติงาน	100%	-	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		-	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 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 2564

ของหน่วยงาน กฟจ.....ปทุมธานี 2.....ประจำเดือน.....มีนาคม

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (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%	187	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-	
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)		-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	
- นอกเขตเมือง	100%	58	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		-	
ภายในวันทำการที่ 4 (ราย)		-	
ภายในวันทำการที่ 5 (ราย)		-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส			- กฟภ. 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 2564

ของหน่วยงาน กฟภ.....ปทุมธานี 2.....ประจำเดือน.....มีนาคม

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%	4	
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%	4	
ภายใน 41 - 55 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกัน การใช้ไฟฟ้า	100%	242	
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 2564
ของหน่วยงาน กฟจ.....ปทุมธานี 2.....ประจำเดือน.....มีนาคม

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	100%	57	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

ของหน่วยงาน กฟจ.....ปทุมธานี 2.....ประจำเดือน.....มีนาคม

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)		-	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	
- นอกเขตเมือง	100%		
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 2564
ของหน่วยงาน กฟจ.....ปทุมธานี 2.....ประจำเดือน.....มีนาคม

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%	- ----- - -----	