



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ปทุมธานี 2 ถึง กบล.ก.1  
เลขที่ ก.1กฟจ.ปท.2(บค.)2123/2565 วันที่ 04 กรกฎาคม 2565  
เรื่อง ขอส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการและสถานะบริการประชาชนประจำเดือน มิถุนายน 2565  
เรียน อก.บล.ก.1

ตามหนังสือที่ ก.1 กบล.(ธต) 324/2552 ลงวันที่ 4 มกราคม 2552 ให้ กฟจ.ปทุมธานี 2  
จัดส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการและสถานะบริการประชาชน นั้น

บัดนี้ กฟจ.ปทุมธานี 2 ได้รวบรวมข้อมูลดังกล่าวแล้วเสร็จ และขอส่งรายงานมาตรฐาน  
คุณภาพบริการและสถานะบริการประชาชนประจำเดือน มิถุนายน 2565  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไป

(นายจिरกิตต์ จิตตะเสวี)  
ผจก.กฟจ.ปทุมธานี 2

แผนกบริการลูกค้า  
โทร. 16135

สรุปรายงานสถานะบริการประชาชน  
กฟจ.ปทุมธานี 2 ประจำเดือน มิถุนายน 2565

| ที่ | รายการ                                                        | คำร้องที่ค้างการ<br>ดำเนินการ<br>สะสมจากเดือน<br>ที่ผ่านมา (1) | คำร้องที่ขอรับ<br>บริการประจำ<br>เดือน<br>(2) | คำร้องที่ต้อง<br>ดำเนินการ<br>ทั้งหมด<br>(รวม) (3) | ผู้ใช้ไฟฟ้าระงเงินและดำเนินการแล้วเสร็จ |                                     |                                         |                          | ดำเนินการ<br>ไม่แล้ว<br>เสร็จ<br>(6) | ปัญหา และ<br>อุปสรรค<br>(7) |
|-----|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|
|     |                                                               |                                                                |                                               |                                                    | รวม<br>(4)                              | ตามมาตรฐาน<br>คุณภาพบริการ<br>(4.1) | ต่ำกว่ามาตรฐาน<br>คุณภาพบริการ<br>(4.2) | คิดเป็น<br>ร้อยละ<br>(5) |                                      |                             |
| 1   | การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)                                       |                                                                |                                               |                                                    |                                         |                                     |                                         |                          |                                      |                             |
|     | 1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)                           | 0                                                              | 267                                           | 267                                                | 267                                     | 267                                 | 0                                       | 100.00                   | 0                                    |                             |
|     | 1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)                          | 0                                                              | 69                                            | 69                                                 | 69                                      | 69                                  | 0                                       | 100.00                   | 0                                    |                             |
|     | รวม 1.1 + 1.2                                                 | 0                                                              | 336                                           | 336                                                | 336                                     | 336                                 | 0                                       | 100.00                   | 0                                    |                             |
|     | 1.3 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)                  | 0                                                              | 18                                            | 18                                                 | 18                                      | 18                                  | 0                                       | 100.00                   | 0                                    |                             |
|     | 1.4 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)                 | 0                                                              | 17                                            | 17                                                 | 17                                      | 17                                  | 0                                       | 100.00                   | 0                                    |                             |
|     | รวม 1.3 + 1.4                                                 | 0                                                              | 35                                            | 35                                                 | 35                                      | 35                                  | 0                                       | 100.00                   | 0                                    |                             |
| 2   | งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)<br>แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก) |                                                                |                                               |                                                    |                                         |                                     |                                         |                          |                                      |                             |
|     | 2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หม้อแปลง 0-250 เควีเอ.                   | 0                                                              | 1                                             | 0                                                  | 1                                       | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                  | -1                                   |                             |
|     | 2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป. หม้อแปลง 251-5000 เควีเอ.        | 0                                                              | 1                                             | 0                                                  | 1                                       | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                  | -1                                   |                             |
|     | แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)                             |                                                                |                                               |                                                    |                                         |                                     |                                         |                          |                                      |                             |
|     | 2.3 หม้อแปลง 0-250 เควีเอ.                                    | 0                                                              | 5                                             | 5                                                  | 5                                       | 5                                   | 0                                       | 100.00                   | 0                                    |                             |
|     | 2.4 หม้อแปลง 251-5000 เควีเอ.                                 | 0                                                              | 1                                             | 0                                                  | 0                                       | 1                                   | 0                                       | #DIV/0!                  | 0                                    |                             |
|     | งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)                                      |                                                                |                                               |                                                    |                                         |                                     |                                         |                          |                                      |                             |
|     | 2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)                             | 0                                                              | 0                                             | 0                                                  | 0                                       | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                  | 0                                    |                             |
|     | 2.6 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)                    | 0                                                              | 0                                             | 0                                                  | 0                                       | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                  | 0                                    |                             |
|     | รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6                         | 0                                                              | 8                                             | 5                                                  | 7                                       | 6                                   | 0                                       | 140.00                   | -2                                   |                             |
| 3   | งานแรงต่ำ (งาน)                                               |                                                                |                                               |                                                    |                                         |                                     |                                         |                          |                                      |                             |
|     | 3.1 ระยะทาง 0-250 ม.                                          | 0                                                              | 11                                            | 11                                                 | 11                                      | 11                                  | 0                                       | 100.00                   | 0                                    |                             |
|     | 3.2 ระยะทาง 251-1000 ม.                                       | 0                                                              | 0                                             | 0                                                  | 0                                       | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                  | 0                                    |                             |
|     | รวม 3.1 + 3.2                                                 | 0                                                              | 11                                            | 11                                                 | 11                                      | 11                                  | 0                                       | 100.00                   | 0                                    |                             |
|     | รวม 1 + 2 + 3                                                 | 0                                                              | 390                                           | 387                                                | 389                                     | 388                                 | 0                                       | 100.52                   | -2                                   |                             |

หมายเหตุ - คำร้องที่นำมาลงในข้อมูลช่องที่ (1),(2) นับคำร้องทุกฉบับที่มียื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าประจำเดือน

- การดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ช่อง (6) โปรดดูรายละเอียดประกอบการชี้แจงฯ ตามเอกสารแนบ 1 และ 2

(กรอกข้อมูลเฉพาะช่องสีเขียวเท่านั้น)

FM-ES-68/02

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

รายละเอียดประกอบการชี้แจงรายงานสถานะบริการประชาชน กฟลปทุมธานี 2 ประจำเดือน มิถุนายน 2565

เอกสารแนบ 1

| ที่ | กฟล.ปทุมธานี 2 ประจำเดือน มิถุนายน 2565                              | ดำเนินการ<br>ไม่แล้วเสร็จ | ผู้ใช้ไฟไม่ชำระเงิน |        | ผู้ใช้ไฟชำระเงิน<br>ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ |                             | เกินมาตรฐาน<br>คุณภาพการบริการ<br>คิดเป็น (%) | หมายเหตุ |
|-----|----------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------|--------|-------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------|----------|
|     |                                                                      |                           | แรงสูง              | แรงต่ำ | ไม่เกินมาตรฐาน<br>คุณภาพบริการ            | เกินมาตรฐาน<br>คุณภาพบริการ |                                               |          |
| 1   | การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)                                              |                           |                     |        |                                           |                             |                                               |          |
|     | 1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)                                  | 0                         | 0                   | 0      | 267                                       | 0                           | 100.00                                        |          |
|     | 1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)                                 | 0                         | 0                   | 0      | 69                                        | 0                           | 100.00                                        |          |
|     | รวม 1.1 + 1.2                                                        | 0                         | 0                   | 0      | 336                                       | 0                           | 100.00                                        |          |
|     | 1.3 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)                         | 0                         | 0                   | 0      | 18                                        | 0                           | 100.00                                        |          |
|     | 1.4 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)                        | 0                         | 0                   | 0      | 17                                        | 0                           | 100.00                                        |          |
|     | รวม 1.3 + 1.4                                                        | 0                         | 0                   | 0      | 35                                        | 0                           | 100.00                                        |          |
| 2   | งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)<br><u>แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก)</u> |                           |                     |        |                                           |                             |                                               |          |
|     | 2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หม้อแปลง 0-250 เควีเอ.                          | 0                         | 0                   | 0      | 0                                         | 0                           | #DIV/0!                                       |          |
|     | 2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป. หม้อแปลง 251-5,000 เควีเอ.              | 0                         | 0                   | 0      | 0                                         | 0                           | #DIV/0!                                       |          |
|     | <u>แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)</u>                             |                           |                     |        |                                           |                             |                                               |          |
|     | 2.3 หม้อแปลง 0-250 เควีเอ.                                           | 0                         | 0                   | 0      | 0                                         | 0                           | 100.00                                        |          |
|     | 2.4 หม้อแปลง 251-5000 เควีเอ.                                        | 0                         | 0                   | 0      | 0                                         | 0                           | #DIV/0!                                       |          |
|     | งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)                                             |                           |                     |        |                                           |                             |                                               |          |
|     | 2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)                                    | 0                         | 0                   | 0      | 0                                         | 0                           | #DIV/0!                                       |          |
|     | 2.6 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)                           | 0                         | 0                   | 0      | 0                                         | 0                           | #DIV/0!                                       |          |
|     | รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6                                | 0                         | 0                   | 0      | 0                                         | 0                           | 140.00                                        |          |
| 3   | งานแรงต่ำ (งาน)                                                      |                           |                     |        |                                           |                             |                                               |          |
|     | 3.1 ระยะทาง 0-250 ม.                                                 | 0                         | 0                   | 0      | 11                                        | 0                           | 100.00                                        |          |
|     | 3.2 ระยะทาง 251-1000 ม.                                              | 0                         | 0                   | 0      | 0                                         | 0                           | #DIV/0!                                       |          |
|     | รวม 3.1 + 3.2                                                        | 0                         | 0                   | 0      | 11                                        | 0                           | 100.00                                        |          |
|     | รวม 1 + 2 + 3                                                        | 0                         | 0                   | 0      | 382                                       | 0                           | 100.52                                        |          |

หมายเหตุ มาตรฐานคุณภาพการบริการประชาชน

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

FM-ES-68/02

(กรอกข้อมูลเฉพาะช่องสีเขียวนั้น)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟภ.ปทุมธานี ๒ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๕

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- ๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)                      | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                                                 |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>๑๐๙.๒-๑๒๐.๗ เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | บริษัทอายิโนะโมะโต๊ะ(มหาชน)จำกัด<br>๙๙ ม.๑ ต.บางกะดี อ.เมืองปทุมธานี จ.ปทุมธานี | ๑๙/๕/๒๕๖๕<br>๑๔.๐๐ น.                 | ๑๑๖.๓                                            | ✓                               |               |
| ๒        | บริษัทโซนี่ ประเทศไทย จำกัด<br>๑๔๐ ม.๕ ต.บางกะดี อ.เมืองปทุมธานี จ.ปทุมธานี     | ๑๙/๕/๒๕๖๕<br>๑๔.๐๐ น.                 | ๑๑๖.๓                                            | ✓                               |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟภ.ปทุมธานี ๒ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๕

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- ๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) )           | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                                   |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>๒๐.๙-๒๓.๑ เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | บ้านใหม่ ๑ | ๗    | นาย รัชภูมิ รื่นวิชา<br><br>หม้อแปลง ๑๐๐ เควีเอ<br>PEA ๖๕-๑๐๕๐๔๘<br>ระยะห่างจากสถานีฯ ๕.๓๘ กม.    | ๑๙/๕/๒๕๖๕<br><br>๑๒.๐๐ น.             | ๒๒.๖๓                              | ๔๐๓.๖๕                              | ๓.๐๐                       | ๒๒.๑๐                                        | ✓                                 |               |
| ๒        | บ้านใหม่ ๑ | ๙    | บจม.สมเจริญชัย เซอร์วิส<br><br>หม้อแปลง ๑๖๐ เควีเอ<br>PEA ๔๖-๑๑๕๒๔๖<br>ระยะห่างจากสถานีฯ ๑.๙๑ กม. | ๑๙/๕/๒๕๖๕<br><br>๑๐.๐๐ น.             | ๒๒.๕๒                              | ๔๐๐.๗๕                              | ๓.๐๐                       | ๒๒.๘๔                                        | ✓                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟจ.ปทุมธานี ๒ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๕

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- ๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ขนาดหม้อแปลง,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )              | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                                     |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๓๔๒-๔๑๘ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | บ้านใหม่ ๑   | นาย วิทวัส ลือสุขประเสริฐ<br><br>หม้อแปลง ๓๑๕ เควีเอ<br>PEA.มิเตอร์ ๖๒๐๑๓๑๒๖๔๑<br>อยู่ห่างจากหม้อแปลง ประมาณ ๑๑๐ ม. | ๑๘/๕/๒๕๖๕<br><br>๐๙.๐๐ น.             | ๔๐๒.๒๑                                            | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟภ.ปทุมธานี ๒ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๕

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- ๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ขนาดหม้อแปลง,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )  | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                         |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๐-๒๔๐ โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | บางพูน       | นาย สมจิตร มีบุญ<br><br>หม้อแปลง ๑๖๐ เควีเอ<br>PEAมิเตอร์ ๒๒๙๙๑๕๖๘<br>อยู่ห่างจากหม้อแปลง ประมาณ ๒๕๐ ม. | ๑๙/๕/๒๕๖๕<br><br>๑๓.๐๐ น.             | ๒๒๓.๓๕                                            | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า กฟจ.ปทุมธานี ๒ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า ๙๐% |                |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                                         |                 | -              |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                                            |                 | -              |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% |                |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                       |                 |                |              |
| ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)                                                                                        |                 | -              |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                             |                 |                |              |
| เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)                                                                                     |                 | -              |              |
|                                                                                                               |                 |                |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า กฟจ.ปทุมธานี ๒ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า ๙๘% |                |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 |                |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | -              |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | ๑๐๐%            |                |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 |                |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 |                |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า ๙๕% |                |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                  |                 |                |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | ๕๘๔๖๒          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | ๕๘๔๖๒          |              |
|                                                       |                 |                |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า กฟจ.ปทุมธานี ๒ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ | ๑๐๐%            |                |                                                                                              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                |                 |                |                                                                                              |
| ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                                                    |                 | ๐              |                                                                                              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                      |                 |                |                                                                                              |
| เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                                                 |                 | ๐              |                                                                                              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐    | ไม่น้อยกว่า ๙๐% |                | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต<br>ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.<br>ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ. |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                |                 |                |                                                                                              |
| ภายใน ๑๐ นาที                                                                                 |                 | -              |                                                                                              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                      |                 |                |                                                                                              |
| เกินกว่า ๑๐ นาที                                                                              |                 | -              |                                                                                              |
|                                                                                               |                 |                |                                                                                              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า กฟจ.ปทุมธานี ๒ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>ก)</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br>๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า | ๑๐๐%     |                |              |
| ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                                                                              |          |                |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                                                                                                                  | ๑๐๐%     |                |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                                 |          |                |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                       |          |                |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า กฟจ.ปทุมธานี ๒ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>ก)</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ๑๐๐%     |                |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | -              |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                                    |          |                |              |
|                                                                                                                                                           |          |                |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า กฟจ.ปทุมธานี ๒ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)<br>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส<br><br>- เขตเมือง | ๑๐๐%     |                |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                                   |          | ๗๙             |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ๐              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     |                |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                                   |          | ๕๑             |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ๐              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          |                |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า กฟจ.ปทุมธานี ๒ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |                                                                                     |
| - เขตเมือง                                                          | ๑๐๐%     |                | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส ในเขตเมือง  |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |          |                |                                                                                     |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |          |                |                                                                                     |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     |                | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส นอกเขตเมือง |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |          |                |                                                                                     |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                               |          |                |                                                                                     |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                     |          |                |                                                                                     |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                        | ๑๐๐%     |                |                                                                                     |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                             |          | ๐              |                                                                                     |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐              |                                                                                     |
|                                                                     |          |                |                                                                                     |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า กฟจ.ปทุมธานี ๒ ประจำปีเดือน มิถุนายน ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>ก)</sup>

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| ๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ | ๑๐๐%     |                |              |
| ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)                                                |          | ๐              |              |
| เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)                                                 |          | ๐              |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน               |          |                |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า  | ๑๐๐%     |                |              |
| ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)                                                |          |                |              |
| เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                  | ๑๐๐%     |                |              |
| ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                                |          |                |              |
| เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              |              |
|                                                                        |          |                |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า กฟจ.ปทุมธานี ๒ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>ก)</sup>

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | ๑๐๐%     |                |                                                                                     |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                    |          | ๐              |                                                                                     |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                     |          | ๐              |                                                                                     |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑๐๐%     |                |                                                                                     |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                |                                                                                     |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                    |          | ๐              |                                                                                     |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                |                                                                                     |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                     |          | ๐              |                                                                                     |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                             | ๙๕%      |                | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                                          |          |                | จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า                                           |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                                              |          |                |                                                                                     |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                               |          |                |                                                                                     |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า กฟจ.ปทุมธานี ๒ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>ก)</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง                                                                                  | ๑๐๐%     |                |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     |                |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | ๑๐๐%     |                |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |              |
|                                                                                                                      |          |                |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า กฟจ.ปทุมธานี ๒ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | ๘๕%      |                |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                             |          |                |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                              |          |                |              |
|                                                                                     |          |                |              |