

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2564						
เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรมงาน...การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอทองหล่อ โทร. 075-702717...						
3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้าให้กับประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance) ³						
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การจ่ายไฟฟ้าส่วนเกินที่ปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) ส่วนที่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันแล้วไม่เกิน 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%				กฟผ.
- แจ้งดับไฟฟ้าส่วนหน้า						
- ไม่เกินกว่า 3 วัน (ราย)			3			
- แจ้งดับไฟฟ้าส่วนหน้า ไม่เกินกว่า 3 วัน (ราย)			0			
การปฏิบัติงาน	100%	100%				
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)			3			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)			0	0	0	0
3.1.2 การให้บริการไฟฟ้าให้กับ ส่วนที่ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันแล้วไม่เกิน 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งดับไฟฟ้าภายใน 24 ชม. (ราย)			0			
- แจ้งดับไฟฟ้าภายใน 24 ชม. (ราย)			0	0	0	0
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าภายในของไฟฟ้า (นับจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมศูนย์แล้ว						
3.2.1 ระบบจ่ายค่า (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	%	%	%	%	om.pea.co.th P3 กระบวนการการขอใช้ไฟ ผบธ.
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	-	-	-	-	ไม่ตรงตามผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%					ไม่ตรงตามผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง 220/33 kV						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เครื่อง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)						
เกิน 35 วันทำการ (ราย)						http://transparency.pea.co.th/tfn ผบธ.
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครื่อง แต่ไม่เกิน 2,500 เครื่อง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)						
เกิน 55 วันทำการ (ราย)						
3.3 ระยะเวลาของศูนย์ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การร้องขอใช้ไฟฟ้าและเรียกการเปลี่ยนหม้อแปลงการไฟฟ้า	100%	%	%	%	%	om.pea.co.th P9 การยื่นข้อร้องใช้ไฟ ผบธ.
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)						
เกิน 30 วันทำการ (ราย)						
3.3.2 การจ่ายคืนเงินหลักประกัน	100%	%	%	%	%	P10 การจ่ายคืนเงินหลักประกัน ผบธ.
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)						
เกิน 20 วันทำการ (ราย)						
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เบื้องต้นระดับ	100%	%	%	%	%	
และรับไฟฟ้า และไฟฟ้าจะพร้อม						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าผ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบแจ้งจำนวดำเนินไฟฟ้า	100%	%	%	%	%	voc system (ผลดี)
- ตรวจสอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- ตรวจสอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	95%					กบญ.
ค่าเงินค่าใช้ไม่ตรงข้อข้อ 95						
- ค่าเงินค่าภายใน 25 วันทำการ						
- ค่าเงินค่าเกิน 25 วันทำการ						
3.4 ระยะเวลาจ่ายคืนเงินค่า การเสียค่าค่าไฟฟ้า (นับจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	%	%	%	%	DMSX กรพ. กบญ.
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)						
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)						
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	%	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการโดยเฉลี่ยคืนในสัปดาห์ที่ตรงกับระยะเวลาที่กำหนด	85%	%	%	%	%	กบญ.
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)						
เกิน 10 วันทำการ (ราย)						