

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2564						
เขตนี้อาคารไฟฟ้าจุลรวมงาน...การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองท่อม โทร. 075-702717...						
3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้าฯ รับผิดชอบต่อผู้บริโภคใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance) ³						
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งเหตุไฟฟ้าส่วนเกินที่ผิดปกติตามแผน (Planned Outage) ส่วนที่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันแล้ว 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	กฟผ.
- แจ้งเหตุดับไฟล่วงหน้า						
- ไม่เกินกว่า 3 วัน (รวม)		3	2	3	7	
- แจ้งเหตุดับไฟล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (รวม)		0	0	0	0	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	กฟผ.
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (รวม)		3	2	3	7	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (รวม)		0	0	0	0	
3.1.2 การให้บริการไฟฟ้าดับ ส่วนที่ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันแล้ว 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	กฟผ.
- แจ้งเหตุดับไฟล่วงหน้า ภายใน 24 ชม. (รวม)		0	0	0	0	
- แจ้งเหตุดับไฟล่วงหน้า เป็น 24 ชม. (รวม)		0	0	0	0	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าภายในบ้านไฟฟ้า (นับจากวันที่ผู้ใช้ขอแจ้งไฟฟ้าฯ จนถึงและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมศูนย์แล้ว						
3.2.1 ระบบแสงสว่าง (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	%	%	%	%	om.pea.co.th P3 กระบวนการขอแจ้งไฟฟ้า ผบธ.
ภายใน 2 วันทำการ (รวม)						
เกิน 2 วันทำการ (รวม)						
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%	om.pea.co.th P9 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า ผบธ.
ภายใน 5 วันทำการ (รวม)						
เกิน 5 วันทำการ (รวม)						
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	-	-	-	-	om.pea.co.th P9 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า ผบธ.
ภายใน 2 วันทำการ (รวม)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (รวม)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	-	-	-	-	om.pea.co.th P10 การจ่ายคืนเงินหลักประกัน ผบธ.
ภายใน 5 วันทำการ (รวม)		-	-	-	-	
เกิน 5 วันทำการ (รวม)		-	-	-	-	
3.2.2 ระบบแสงสว่าง 220/3 เฟส						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 แอมป์	100%	%	%	%	%	http://transparency.pea.co.th/tfn ผบธ.
ภายใน 35 วันทำการ (รวม)						
เกิน 35 วันทำการ (รวม)						
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 แอมป์	100%	%	%	%	%	om.pea.co.th P9 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า ผบธ.
ภายใน 55 วันทำการ (รวม)						
เกิน 55 วันทำการ (รวม)						
3.3 ระยะเวลาของศูนย์ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การร้องขอแจ้งไฟฟ้าและเรียกการเปลี่ยนหม้อแปลงการไฟฟ้า	100%	%	%	%	%	om.pea.co.th P9 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า ผบธ.
ภายใน 30 วันทำการ (รวม)						
เกิน 30 วันทำการ (รวม)						
3.3.2 การจ่ายคืนเงินหลักประกันการไฟฟ้า	100%	%	%	%	%	om.pea.co.th P10 การจ่ายคืนเงินหลักประกัน ผบธ.
ภายใน 20 วันทำการ (รวม)						
เกิน 20 วันทำการ (รวม)						
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระชก	100%	%	%	%	%	om.pea.co.th P9 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า ผบธ.
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รวม)						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (รวม)						
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าผ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบแจ้งจำนวดำเนินไฟฟ้า	100%	%	%	%	%	om.pea.co.th P9 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า ผบธ.
- ตรวจสอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รวม)						
- ตรวจสอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (รวม)						
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	95%	%	%	%	%	om.pea.co.th P9 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า ผบธ.
- ค่าเงินค่าใช้ไม่ตรงข้อ 95						
- ค่าเงินค่าภายใน 25 วันทำการ						
3.4 ระยะเวลาจ่ายคืนเงินค่าบริการ กรณีถูกยกเลิกไฟฟ้า (นับจากวันที่ผู้ใช้แจ้งไฟฟ้าฯ จนถึงและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก						
- เขตเมือง	100%	%	%	%	%	om.pea.co.th P9 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า ผบธ.
ภายใน 1 วันทำการ (รวม)						
เกิน 1 วันทำการ (รวม)						
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%	om.pea.co.th P9 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า ผบธ.
ภายใน 3 วันทำการ (รวม)						
เกิน 3 วันทำการ (รวม)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก	100%	%	%	%	%	om.pea.co.th P9 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า ผบธ.
ภายใน 2 วันทำการ (รวม)						
เกิน 2 วันทำการ (รวม)						
3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการกรณีการยกเลิก	85%	%	%	%	%	om.pea.co.th P9 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า ผบธ.
ภายใน 10 วันทำการ (รวม)						
เกิน 10 วันทำการ (รวม)						