

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2564						
เขตนีหรือการไฟฟ้าจุลรวมงาน...การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองท่อม โทร. 075-702717...						
3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้าฯ รับผิดชอบต่อผู้บริโภคใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance) ³						
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.	พ.ธ.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						กฟผ.
3.1.1 การแจ้งเหตุไฟฟ้าส่วนเกินที่ปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) ส่วนที่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันแล้ว 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งเหตุดับไฟล่วงหน้า						
- ไม่ต่ำกว่า 3 วัน (รวม)		3	2	3		
- แจ้งเหตุดับไฟล่วงหน้า ไม่ต่ำกว่า 3 วัน (รวม)		0	0	0		
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (รวม)		3	2	3		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (รวม)		0	0	0		
3.1.2 การให้บริการไฟฟ้าดับ ส่วนที่ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันแล้ว 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งเหตุดับไฟล่วงหน้า ภายใน 24 ชม. (รวม)		0	0	0	0	
- แจ้งเหตุดับไฟล่วงหน้า เป็น 24 ชม. (รวม)		0	0	0	0	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าภายในของไฟฟ้า (นับจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าฯ ดำเนินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมข้อมูล						om.pea.co.th P3 กระบวนการขอใช้ไฟ ผบธ.
3.2.1 ระบบแจ้งดับไฟ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (รวม)						
เป็น 2 วันทำการ (รวม)						
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 5 วันทำการ (รวม)						
เป็น 5 วันทำการ (รวม)						
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	-	-	-	-	
ภายใน 2 วันทำการ (รวม)		-	-	-	-	
เป็น 2 วันทำการ (รวม)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (รวม)		-	-	-	-	
เป็น 5 วันทำการ (รวม)		-	-	-	-	
3.2.2 ระบบแจ้งดับไฟ 230V แอมป์						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 แอมป์	100%	%	%	%	%	
ภายใน 35 วันทำการ (รวม)						
เป็น 35 วันทำการ (รวม)						
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 แอมป์ แต่ไม่เกิน 2,500 แอมป์	100%	%	%	%	%	
ภายใน 55 วันทำการ (รวม)						
เป็น 55 วันทำการ (รวม)						
3.3 ระยะเวลาของระบบที่ใช้ไฟฟ้าของเขตเมือง						om.pea.co.th P9 การยื่นข้อใช้ไฟ ผบธ.
3.3.1 การยื่นข้อใช้ไฟฟ้าและวิธีการยื่น	100%	%	%	%	%	
หม้อแปลงการไฟฟ้า						
ภายใน 30 วันทำการ (รวม)						
เป็น 30 วันทำการ (รวม)						
3.3.2 การจ่ายคืนเงินหลักประกัน	100%	%	%	%	%	P10 การจ่ายคืนเงินหลักประกัน ผบธ.
ภายใน 20 วันทำการ (รวม)						
เป็น 20 วันทำการ (รวม)						
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระชก	100%	%	%	%	%	
- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รวม)						
- พบผู้ไฟฟ้า เป็น 5 วันทำการ (รวม)						
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าไฟฟ้า	100%	%	%	%	%	
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า						
- ตรวจสอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 5 วันทำการ (รวม)						
- ตรวจสอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้า						
เป็น 5 วันทำการ (รวม)						
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	95%					
ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ						
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ						
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ						
3.4 ระยะเวลาจ่ายคืนเงินค่าบริการ กรณีถูกลดค่าไฟฟ้า (นับจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าฯ ดำเนินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						DMSX กรพ.กบญ.
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารวม						
- เขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 1 วันทำการ (รวม)						
เป็น 1 วันทำการ (รวม)						
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (รวม)						
เป็น 3 วันทำการ (รวม)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ากลุ่ม	100%	%	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (รวม)						
เป็น 2 วันทำการ (รวม)						
3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการกรณีเกิดเหตุ	85%	%	%	%	%	
ตามที่ระบุไว้ในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (รวม)						
เป็น 10 วันทำการ (รวม)						