

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2565						
เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรมงาน...การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองท่อม โทร. 075-702717...						
3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้าให้กับประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance) ³⁾						
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอแจ้งไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) ส่วนที่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันแล้วไม่เกิน 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	%	%	%	กฟผ.
- แจ้งขอแจ้งไฟฟ้าล่วงหน้า						
- ไม่เกินกว่า 3 วัน (รวม)		3				
- แจ้งขอแจ้งไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (รวม)		0				กฟผ.
การปฏิบัติงาน	100%	100%	%	%	%	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (รวม)		3				
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (รวม)		0				
3.1.2 การให้บริการไฟฟ้าให้ทันตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้ในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันแล้วไม่เกิน 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	%	%	%	
- แจ้งขออนุญาตไฟฟ้าเกิน 24 ชม. (รวม)		0				กฟผ.
- แจ้งขออนุญาตไฟฟ้าเกิน 24 ชม. (รวม)		0				
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าภายในบ้านใช้ไฟฟ้า (นับจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมศูนย์แล้ว						
3.2.1 ระบบจ่ายไฟฟ้า (380/230 โวลต์)						om.pea.co.th P3 กระบวนการการขอใช้ไฟ ผบธ.
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (รวม)						
เกิน 2 วันทำการ (รวม)						
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 5 วันทำการ (รวม)						
เกิน 5 วันทำการ (รวม)						
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	-	-	-	-	ไม่ติดรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
ภายใน 2 วันทำการ (รวม)						
เกิน 2 วันทำการ (รวม)						
- นอกเขตเมือง	100%					ไม่ติดรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง
ภายใน 5 วันทำการ (รวม)						
เกิน 5 วันทำการ (รวม)						
3.2.2 ระบบแรงดันสูง 230/33 kV						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เครื่อง	100%	%	%	%	%	http://transparency.pea.co.th/tfn ผบธ.
ภายใน 35 วันทำการ (รวม)						
เกิน 35 วันทำการ (รวม)						
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครื่อง แต่ไม่เกิน 2,500 เครื่อง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 55 วันทำการ (รวม)						
เกิน 55 วันทำการ (รวม)						
3.3 ระยะเวลาของศูนย์ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การร้องขอใช้ไฟฟ้าและเรียกการเปลี่ยนหม้อแปลงการไฟฟ้า	100%	%	%	%	%	om.pea.co.th P9 การยื่นข้อร้องใช้ไฟ ผบธ.
ภายใน 30 วันทำการ (รวม)						
เกิน 30 วันทำการ (รวม)						
3.3.2 การจ่ายคืนเงินหลักประกัน	100%	%	%	%	%	P10 การจ่ายคืนเงินหลักประกัน ผบธ.
ภายใน 20 วันทำการ (รวม)						
เกิน 20 วันทำการ (รวม)						
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เบื้องต้นระดับ	100%	%	%	%	%	voc system (ผลดี)
แจ้งรับไฟฟ้า และไฟฟ้าจะพร้อม						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รวม)						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (รวม)						
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจ่ายเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบแจ้งจำนวดำเนินไฟฟ้า	100%	%	%	%	%	กบญ.
- ตรวจสอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 5 วันทำการ (รวม)						
- ตรวจสอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกิน 5 วันทำการ (รวม)						
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	95%					ไม่พบมีที่ กฟผ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตได้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ทำการกรณีขาดงาน) จึงจำเป็นต้องจ่ายคืนเงินให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ						
ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ						
3.4 ระยะเวลาจ่ายคืนเงินค่าบริการ กรณีถูกยกเลิกไฟฟ้า (นับจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก						DMSX กรพ. กบญ.
- เขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 1 วันทำการ (รวม)						
เกิน 1 วันทำการ (รวม)						
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (รวม)						
เกิน 3 วันทำการ (รวม)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าร้อง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (รวม)						
เกิน 2 วันทำการ (รวม)						
3.5 การจ่ายคืนเงินค่าปรับค่าผิดนัดชำระหนี้	85%	%	%	%	%	กบญ.
ตามที่กำหนดไว้ในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (รวม)						
เกิน 10 วันทำการ (รวม)						