

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2565								
เขตนหรือการไฟฟ้าจุลรวมงาน...การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองท่อม โทร. 075-702717...								
3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้าให้กับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance) ³								
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล	
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1			
3.1 คุณภาพไฟฟ้า								
3.1.1 การแจ้งเหตุไฟฟ้าส่วนเกินที่ปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) ส่วนที่ผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน								
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%		กฟผ.	
- แจ้งเหตุดับไฟช่วงนอกเวลา								
- ไม่เกินกว่า 3 วัน (ราย)		3	4	6	13			
- แจ้งเหตุดับไฟช่วงนอกเวลา น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0			
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%			
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		3	4	6	13			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0			
3.1.2 การให้บริการไฟฟ้าให้กับ ส่วนที่ผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%			
- แจ้งเหตุดับไฟช่วงนอกเวลา ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0		กฟผ.	
- แจ้งเหตุดับไฟช่วงนอกเวลา เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0			
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ไฟฟ้าจ่ายไฟฟ้าภายในหม้อไฟฟ้า (นับจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมสมูทูล์								
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)								
3.2.1.1 ผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							om.pea.co.th P3 กระบวนการการขอใช้ไฟ ผบธ.	
- เขตเมือง	100%	%	%	%	%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)								
เกิน 2 วันทำการ (ราย)								
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)								
เกิน 5 วันทำการ (ราย)								
3.2.1.2 ผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส								
- เขตเมือง	100%	-	-	-	-	ไม่ตรงตามผลการดำเนินงาน การติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง	ไม่ตรงตามผลการดำเนินงาน การติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-			
- นอกเขตเมือง	100%	-	-	-	-	ไม่ตรงตามผลการดำเนินงาน การติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง	ไม่ตรงตามผลการดำเนินงาน การติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-			
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 kV)								
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เครื่อง	100%	%	%	%	%		http://transparency.pea.co.th/tfn ผบธ.	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)								
เกิน 35 วันทำการ (ราย)								
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครื่อง แต่ไม่เกิน 2,500 เครื่อง	100%	%	%	%	%			
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)								
เกิน 55 วันทำการ (ราย)								
3.3 ระยะเวลาของศูนย์ผู้ไฟฟ้าที่จะขอติดตั้งโรงเรือน								
3.3.1 การโอนข้อมูลผู้ไฟฟ้าและวิธีการเปลี่ยนหม้อแปลงการไฟฟ้า	100%	%	%	%	%		om.pea.co.th P9 การโอนข้อมูลผู้ไฟฟ้า ผบธ.	
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)								
เกิน 30 วันทำการ (ราย)								
3.3.2 การจ่ายคืนเงินหลักประกันผู้ไฟฟ้า	100%	%	%	%	%		P10 การจ่ายเงินหลักประกัน ผบธ.	
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)								
เกิน 20 วันทำการ (ราย)								
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระบบแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระชก	100%	%	%	%	%			
และหม้อไฟฟ้า และไฟฟ้ากระชก								
- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)								
- พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)								
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าไฟฟ้า	100%	%	%	%	%			
เคอร์เซอร์หม้อไฟฟ้าและไมเตอร์มิเตอร์ค่าไฟฟ้า								
- ตรวจสอบข้อร้องเรียนผู้ไฟฟ้า								
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)								
- ตรวจสอบข้อร้องเรียนผู้ไฟฟ้า								
เกิน 5 วันทำการ (ราย)								
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	95%	%	%	%	%	ไม่ตรงที่ 100% ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตได้กับผู้ไฟฟ้าได้ (ไม่จ่ายค่าขยายเขต)	กบญ.	
ค่าบริการภายใน 25 วันทำการ						แจ้งดำเนินการจ่ายคืนเงินให้ผู้ไฟฟ้า		
ค่าบริการภายใน 25 วันทำการ								
3.4 ระยะเวลาจ่ายคืนเงินค่าบริการ (กรณีลูกค้าจ่ายไฟฟ้า (นับจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)								
3.4.1 ผู้ไฟฟ้ารายอื่น								
- 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 ผู้ไฟฟ้ารายใหม่	100%	%	%	%	%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)								
เกิน 2 วันทำการ (ราย)								
3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการโดยเฉลี่ยคืนในเขตตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	%	%	%	%		กบญ.	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)								
เกิน 10 วันทำการ (ราย)								