

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2565						
เขตนหรือการไฟฟ้าจุลรวมงาน...การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองท่อม โทร. 075-702717...						
3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้าให้กับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance) ³						
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				การชี้แจงข้อมูล
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						กฟผ.
3.1.1 การแจ้งเหตุไฟฟ้าส่วนเกินที่ปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) ส่วนที่ผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันแล้ว 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งเหตุดับไฟส่วนหน้า						
- ไม่เกินกว่า 3 วัน (ราย)		4				
- แจ้งเหตุดับไฟส่วนหน้า ไม่เกินกว่า 3 วัน (ราย)		0				
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		4				
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0				
3.1.2 การให้บริการไฟฟ้าให้กับ ส่วนที่ผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันแล้ว 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	กฟผ.
- แจ้งเหตุดับไฟให้กับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	
- แจ้งเหตุดับไฟให้กับ เป็น 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ไฟฟ้าจ่ายไฟฟ้าให้กับ (นับจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมข้อมูล						om.pea.co.th P3 กระบวนการจ่ายไฟฟ้า ผบธ.
3.2.1 ระบบจ่ายค่า (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เป็น 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
เป็น 5 วันทำการ (ราย)						
3.2.1.2 ผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	-	-	-	-	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เป็น 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เป็น 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง 220/33 kV						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เครื่อง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)						http://transparency.pea.co.th/tfn ผบธ.
เป็น 35 วันทำการ (ราย)						
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครื่อง แต่ไม่เกิน 2,500 เครื่อง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)						
เป็น 55 วันทำการ (ราย)						
3.3 ระยะเวลาของระบบผู้ไฟฟ้าที่ร้องขอหรือร้องเรียน						om.pea.co.th P9 การร้องขอผู้ไฟฟ้า ผบธ.
3.3.1 การร้องขอผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหม้อแปลงการไฟฟ้า	100%	%	%	%	%	
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)						
เป็น 30 วันทำการ (ราย)						
3.3.2 การจ่ายคืนเงินหลักประกัน	100%	%	%	%	%	P10 การจ่ายคืนเงินหลักประกัน ผบธ.
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)						
เป็น 20 วันทำการ (ราย)						
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระชก	100%	%	%	%	%	
- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- พบผู้ไฟฟ้า เป็น 5 วันทำการ (ราย)						voc system (ผลดี)
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าไฟฟ้า	100%	%	%	%	%	
ตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าไฟฟ้า						
- ตรวจสอบข้อร้องเรียนผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- ตรวจสอบข้อร้องเรียนผู้ไฟฟ้า เป็น 5 วันทำการ (ราย)						กบญ.
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	95%					
ค่าคืนภายใน 10 วันทำการ หรือ 95						
- ค่าคืนภายใน 25 วันทำการ						
- ค่าคืนภายใน 25 วันทำการ						
3.4 ระยะเวลาจ่ายคืนเงินค่าบริการ กรณีถูกค่าไฟฟ้า (นับจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	%	%	%	%	DMSX กรพ. กบญ.
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)						
เป็น 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)						
เป็น 3 วันทำการ (ราย)						
3.4.2 ผู้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	%	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เป็น 2 วันทำการ (ราย)						
3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการโดยเร็วกรณีเกิด	85%	%	%	%	%	กบญ.
ตามที่ประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)						
เป็น 10 วันทำการ (ราย)						