รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจุดรวมงาน...การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองท่อม โทร.. 075-702717...

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[3]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า							
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%		
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า							กฟฟ.
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		6	5				
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0				
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		6	5				
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0				
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0		กฟฟ.
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)							
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							om.pea.co.th
- **เขตเมือง**	100%	.........%	.........%	.........%	.........%		P3 กระบวนงานการขอใช้ไฟ
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		....	....	....	....		ผบธ.
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		....	....	....	....		
- **นอกเขตเมือง**	100%	.........%	.........%	.........%	.........%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		....	....	....	....		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		....	....	....	....		
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส							
- **เขตเมือง**	100%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-		
- **นอกเขตเมือง**	100%					ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	.........%	.........%	.........%	.........%		
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		....	....	....	....		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		....	....	....	....		http://transparency.pea.co.th/tfm
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,500 เควีเอ	100%	.........%	.........%	.........%	.........%		ผบธ.
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		....	....	....	....		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		....	....	....	....		
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							om.pea.co.th
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	.........%	.........%	.........%	.........%		P9 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟ ผบธ.
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)		....	....	....	....		
เกิน 30 วันทำการ (ราย)		....	....	....	....		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	.........%	.........%	.........%	.........%		P10 การจ่ายคืนเงินหลักประกัน ผบธ.
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		....	....	....	....		
เกิน 20 วันทำการ (ราย)		....	....	....	....		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	.........%	.........%	.........%	.........%		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		....	....	....	....		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		....	....	....	....		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	.........%	.........%	.........%	.........%		voc system (ผลส)
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		....	....	....	....		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		....	....	....	....		
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	95%					ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	กบญ.
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		....	....	....	....		
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		....	....	....	....		
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- **เขตเมือง**	100%	.........%	.........%	.........%	.........%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		....	....	....	....		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		....	....	....	....		DMSX
- **นอกเขตเมือง**	100%	.........%	.........%	.........%	.........%		กรท.,กบญ.
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		....	....	....	....		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		....	....	....	....		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	.........%	.........%	.........%	.........%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		....	....	....	....		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		....	....	....	....		
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	.........%	.........%	.........%	.........%		กบญ.
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		....	....	....	....		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		....	....	....	....		