

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2565						
เขตนหรือการไฟฟ้าจุลรวมงาน...การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองท่อม โทร. 075-702717...						
3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้าฯ รับผิดชอบต่อผู้บริโภคใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance) ³⁾						
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้องก่อนที่ผู้ปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) ส่วนที่ผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันแล้ว 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	กฟผ.
- แจ้งเหตุดับไฟล่วงหน้า						
- ไม่เกินกว่า 3 วัน (รวม)		6				
- แจ้งเหตุดับไฟล่วงหน้า ไม่เกินกว่า 3 วัน (รวม)		0				
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด (รวม)		6				
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด (รวม)		0				
3.1.2 การให้บริการไฟฟ้าดับในส่วนที่ผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันแล้ว 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	กฟผ.
- แจ้งเหตุดับไฟล่วงหน้า ภายใน 24 ชม. (รวม)		0	0	0	0	
- แจ้งเหตุดับไฟล่วงหน้า ภายใน 24 ชม. (รวม)		0	0	0	0	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ไฟฟ้าจ่ายไฟไปยังบ้านพัก (นับจากวันที่ผู้ไฟฟ้าเข้าดำเนินการและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมข้อมูล						
3.2.1 ระบบจ่ายไฟฟ้า (380/230 โวลต์)						om.pea.co.th P3 กระบวนการจ่ายไฟฟ้า ผบธ.
3.2.1.1 ผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 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 ผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	-	-	-	-	
ภายใน 2 วันทำการ (รวม)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (รวม)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (รวม)		-	-	-	-	
เกิน 5 วันทำการ (รวม)		-	-	-	-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง 220/33 kV						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เครื่อง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 35 วันทำการ (รวม)						http://transparency.pea.co.th/tfn ผบธ.
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 ระยะเวลาของระบบผู้ไฟฟ้าที่ร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การร้องขอผู้ไฟฟ้าและหรือการร้องเรียน	100%	%	%	%	%	om.pea.co.th P9 การร้องขอผู้ไฟฟ้า ผบธ.
หม้อแปลงการไฟฟ้า						
ภายใน 30 วันทำการ (รวม)						P10 การจ่ายเงินหลักประกัน ผบธ.
เกิน 30 วันทำการ (รวม)						
3.3.2 การจ่ายคืนเงินหลักประกันผู้ไฟฟ้า	100%	%	%	%	%	
ภายใน 20 วันทำการ (รวม)						
เกิน 20 วันทำการ (รวม)						
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระชก	100%	%	%	%	%	
- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รวม)						
- พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (รวม)						voc system (ผลดี)
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าไฟฟ้า	100%	%	%	%	%	
- ตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าไฟฟ้า						กบญ.
- ตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าไฟฟ้า						
- ตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าไฟฟ้า						
ภายใน 5 วันทำการ (รวม)						
เกิน 5 วันทำการ (รวม)						
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	95%					
- ค่าเงินค่าคืนเงินค่าบริการ 95						
- ค่าเงินค่าคืนเงินค่าบริการ 25 วันทำการ						
- ค่าเงินค่าคืนเงินค่าบริการ 25 วันทำการ						
3.4 ระยะเวลาจ่ายคืนเงินค่าบริการ กรณีถูกยกเลิกไฟฟ้า (นับจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ไฟฟ้ารายเล็ก						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 ผู้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	%	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (รวม)						
เกิน 2 วันทำการ (รวม)						
3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการกรณีการร้องเรียน	85%	%	%	%	%	
ภายใน 10 วันทำการ (รวม)						
เกิน 10 วันทำการ (รวม)						กบญ.
ภายใน 10 วันทำการ (รวม)						
เกิน 10 วันทำการ (รวม)						