

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพะยูน โทร 16803

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน         |      |      |                           | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|------|---------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          | ต.ค.                   | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 3                  |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งตัดไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | 100%<br><br>4<br><br>0 | 100% | 100% | 100%<br><br>4<br><br>0    |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                                 | 100%     | 100%<br><br>0<br><br>0 | 100% | 100% | #DIV/0!<br><br>0<br><br>0 |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพะยูน โทร 16803

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 3 |                                                                                                       |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |      |          |                                                                                                       |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |      |      |          |                                                                                                       |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |      |      |          |                                                                                                       |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |                                                                                                       |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 23             |      |      | 23       |                                                                                                       |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              |      |      | 0        |                                                                                                       |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |                                                                                                       |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 4              |      |      | 4        |                                                                                                       |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              |      |      | 0        |                                                                                                       |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                     |          |                |      |      |          |                                                                                                       |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | -              | -    | -    | -        | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง<br>มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง                 |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 0              | -    | -    | -        |                                                                                                       |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | -    | -    | -        |                                                                                                       |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     |                |      |      |          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง<br>มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง                |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | -              | -    | -    | -        |                                                                                                       |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | -    | -    | -        |                                                                                                       |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                                                            |          |                |      |      |          |                                                                                                       |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                                                                                               | 100%     | 100%           | 100% | 100% | #VALUE!  |                                                                                                       |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                    |          | 0              | -    | -    | -        | รายงานผลการดำเนินงานในระบบ                                                                            |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 0              | -    | -    | -        | <a href="http://transparency.pea.co.th/tfm/login.php">http://transparency.pea.co.th/tfm/login.php</a> |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพะยูน โทร 16803

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค.  | ไตรมาส 3 |                                                                                                                                      |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,500 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                        | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | #VALUE!  |                                                                                                                                      |
| 0                                                                                                                                                                                                                    |          | 0              | -     | -     | -        |                                                                                                                                      |
| 0                                                                                                                                                                                                                    |          | 0              | -     | -     | -        |                                                                                                                                      |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                                                                                                             |          |                |       |       |          |                                                                                                                                      |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | 33%      |                                                                                                                                      |
| 1                                                                                                                                                                                                                    |          | 1              |       |       | 1        |                                                                                                                                      |
| 2                                                                                                                                                                                                                    |          | 2              |       |       | 2        |                                                                                                                                      |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | #DIV/0!  |                                                                                                                                      |
| 0                                                                                                                                                                                                                    |          | 0              |       |       | 0        |                                                                                                                                      |
| 0                                                                                                                                                                                                                    |          | 0              |       |       | 0        |                                                                                                                                      |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | #DIV/0!  |                                                                                                                                      |
| 0                                                                                                                                                                                                                    |          | 0              |       |       | 0        | ไม่มีข้อร้องเรียน                                                                                                                    |
| 0                                                                                                                                                                                                                    |          | 0              |       |       | 0        |                                                                                                                                      |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | #DIV/0!  |                                                                                                                                      |
| 0                                                                                                                                                                                                                    |          | 0              |       |       | 0        | ไม่มีข้อร้องเรียน                                                                                                                    |
| 0                                                                                                                                                                                                                    |          | 0              |       |       | 0        |                                                                                                                                      |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)<br>ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                                    | 95%      |                |       |       |          | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต<br>ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม)<br>จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | .....          | ..... | ..... | .....    |                                                                                                                                      |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพะยูน โทร 16803

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|---------------------|
|                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค.  | ไตรมาส 3 |                     |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                          |          | .....          | ..... | ..... | .....    |                     |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |       |       |          |                     |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |       |       |          |                     |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | #DIV/0!  | ผู้รับเหมาดำเนินการ |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              |       |       | 0        |                     |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              |       |       | 0        |                     |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | #DIV/0!  |                     |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              |       |       | 0        | ผู้รับเหมาดำเนินการ |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              |       |       | 0        |                     |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | #DIV/0!  | ไม่มีการจ่ายไฟคืน   |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              |       |       | 0        |                     |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              |       |       | 0        |                     |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                  | 85%      | 100%           | 100%  | 100%  | #DIV/0!  | ไม่มีการจ่ายค่าปรับ |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | 0              |       |       | 0        |                     |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              |       |       | 0        |                     |