



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ผ่านเครื่องแล้ว/SCAN

จาก กฟอ.ปากพนัง ถึง กบล.ต.๒
เลขที่ ต.๒ ปพน.(บค.)- ๑๗/๒๖ วันที่ ๖ มิ.ย. ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ไตรมาส ๒ (พฤษภาคม)/๒๕๖๕

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑) รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ จำนวน ๑ ชุด

เรียน กอ.บล.ต.๒

กฟอ.ปากพนัง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำไตรมาส ที่ ๒ เดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕ และได้วางรายละเอียดบนระบบ <http://om.pea.co.th> รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการนี้ แล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบช.กบล.ต.๒ ดำเนินการต่อไป

(นายทวี ทองสินธุ์)
รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.ปพน.

๖ มิ.ย. ๒๕๖๕

แผนก บริการลูกค้า
โทรศัพท์ ๐-๗๕๓๓-๓๘๑๑
โทรสาร ๐-๗๕๕๑-๗๘๑๕
แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ๑๑๒๙, ๐-๗๕๕๑-๘๔๐๐

๖ มิ.ย. ๒๕๖๕

ประจำเดือน พฤษภาคม 2565 กฟอ.ปากพนัง

ผ่านเครื่องแล้ว/SCAN

ମେଘ

เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(๕) ทอสงฆ์

รศก.(ท) ปริญญาโท แผนก.กพอ.พน.

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 23. 24. 25. 26. 27. 28. 29. 30. 31. 32. 33. 34. 35. 36. 37. 38. 39. 40. 41. 42. 43. 44. 45. 46. 47. 48. 49. 50. 51. 52. 53. 54. 55. 56. 57. 58. 59. 60. 61. 62. 63. 64. 65. 66. 67. 68. 69. 70. 71. 72. 73. 74. 75. 76. 77. 78. 79. 80. 81. 82. 83. 84. 85. 86. 87. 88. 89. 90. 91. 92. 93. 94. 95. 96. 97. 98. 99. 100. 101. 102. 103. 104. 105. 106. 107. 108. 109. 110. 111. 112. 113. 114. 115. 116. 117. 118. 119. 120. 121. 122. 123. 124. 125. 126. 127. 128. 129. 130. 131. 132. 133. 134. 135. 136. 137. 138. 139. 140. 141. 142. 143. 144. 145. 146. 147. 148. 149. 150. 151. 152. 153. 154. 155. 156. 157. 158. 159. 160. 161. 162. 163. 164. 165. 166. 167. 168. 169. 170. 171. 172. 173. 174. 175. 176. 177. 178. 179. 180. 181. 182. 183. 184. 185. 186. 187. 188. 189. 190. 191. 192. 193. 194. 195. 196. 197. 198. 199. 200. 201. 202. 203. 204. 205. 206. 207. 208. 209. 210. 211. 212. 213. 214. 215. 216. 217. 218. 219. 220. 221. 222. 223. 224. 225. 226. 227. 228. 229. 230. 231. 232. 233. 234. 235. 236. 237. 238. 239. 240. 241. 242. 243. 244. 245. 246. 247. 248. 249. 250. 251. 252. 253. 254. 255. 256. 257. 258. 259. 260. 261. 262. 263. 264. 265. 266. 267. 268. 269. 270. 271. 272. 273. 274. 275. 276. 277. 278. 279. 280. 281. 282. 283. 284. 285. 286. 287. 288. 289. 290. 291. 292. 293. 294. 295. 296. 297. 298. 299. 300. 301. 302. 303. 304. 305. 306. 307. 308. 309. 310. 311. 312. 313. 314. 315. 316. 317. 318. 319. 320. 321. 322. 323. 324. 325. 326. 327. 328. 329. 330. 331. 332. 333. 334. 335. 336. 337. 338. 339. 340. 341. 342. 343. 344. 345. 346. 347. 348. 349. 350. 351. 352. 353. 354. 355. 356. 357. 358. 359. 360. 361. 362. 363. 364. 365. 366. 367. 368. 369. 370. 371. 372. 373. 374. 375. 376. 377. 378. 379. 380. 381. 382. 383. 384. 385. 386. 387. 388. 389. 390. 391. 392. 393. 394. 395. 396. 397. 398. 399. 400. 401. 402. 403. 404. 405. 406. 407. 408. 409. 410. 411. 412. 413. 414. 415. 416. 417. 418. 419. 420. 421. 422. 423. 424. 425. 426. 427. 428. 429. 430. 431. 432. 433. 434. 435. 436. 437. 438. 439. 440. 441. 442. 443. 444. 445. 446. 447. 448. 449. 450. 451. 452. 453. 454. 455. 456. 457. 458. 459. 460. 461. 462. 463. 464. 465. 466. 467. 468. 469. 470. 471. 472. 473. 474. 475. 476. 477. 478. 479. 480. 481. 482. 483. 484. 485. 486. 487. 488. 489. 490. 491. 492. 493. 494. 495. 496. 497. 498. 499. 500. 501. 502. 503. 504. 505. 506. 507. 508. 509. 510. 511. 512. 513. 514. 515. 516. 517. 518. 519. 520. 521. 522. 523. 524. 525. 526. 527. 528. 529. 530. 531. 532. 533. 534. 535. 536. 537. 538. 539. 540. 541. 542. 543. 544. 545. 546. 547. 548. 549. 550. 551. 552. 553. 554. 555. 556. 557. 558. 559. 560. 561. 562. 563. 564. 565. 566. 567. 568. 569. 570. 571. 572. 573. 574. 575. 576. 577. 578. 579. 580. 581. 582. 583. 584. 585. 586. 587. 588. 589. 590. 591. 592. 593. 594. 595. 596. 597. 598. 599. 600. 601. 602. 603. 604. 605. 606. 607. 608. 609. 610. 611. 612. 613. 614. 615. 616. 617. 618. 619. 620. 621. 622. 623. 624. 625. 626. 627. 628. 629. 630. 631. 632. 633. 634. 635. 636. 637. 638. 639. 640. 641. 642. 643. 644. 645. 646. 647. 648. 649. 650. 651. 652. 653. 654. 655. 656. 657. 658. 659. 660. 661. 662. 663. 664. 665. 666. 667. 668. 669. 670. 671. 672. 673. 674. 675. 676. 677. 678. 679. 680. 681. 682. 683. 684. 685. 686. 687. 688. 689. 690. 691. 692. 693. 694. 695. 696. 697. 698. 699. 700. 701. 702. 703. 704. 705. 706. 707. 708. 709. 710. 711. 712. 713. 714. 715. 716. 717. 718. 719. 720. 721. 722. 723. 724. 725. 726. 727. 728. 729. 730. 731. 732. 733. 734. 735. 736. 737. 738. 739. 740. 741. 742. 743. 744. 745. 746. 747. 748. 749. 750. 751. 752. 753. 754. 755. 756. 757. 758. 759. 760. 761. 762. 763. 764. 765. 766. 767. 768. 769. 770. 771. 772. 773. 774. 775. 776. 777. 778. 779. 780. 781. 782. 783. 784. 785. 786. 787. 788. 789. 790. 791. 792. 793. 794. 795. 796. 797. 798. 799. 800. 801. 802. 803. 804. 805. 806. 807. 808. 809. 810. 811. 812. 813. 814. 815. 816. 817. 818. 819. 820. 821. 822. 823. 824. 825. 826. 827. 828. 829. 830. 831. 832. 833. 834. 835. 836. 837. 838. 839. 840. 84

2025.03.24

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพนัง เขต 2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟผ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ
(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) | วัน เดือน ปี
เวลา
ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน
ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส
(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน | |
|----------|--------------|--|---------------------------------------|---|----------------|---------------|
| | | | | | ได้มาตรฐาน | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1 | กฟผ.ปากพนัง | บริเวณปากทางเข็ญะ ขนาด 50 KVA PEA 29-007971
หมายเลข PEA มิเตอร์ 29096571
ห่างจากสถานี ระยะทาง 14 กม. | 24 พ.ค.65
12.10 | 399 | ได้มาตรฐาน | |
| | | | | | | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพะนึ่ง เขต ต.2

- 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟผ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ | วัน เดือน ปี เวลา | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน | |
|----------|---------------|---|--------------------|--|----------------|---------------|
| | | | | | ได้มาตรฐาน | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1 | กฟผ.ปากพะนึ่ง | (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))
บริเวณปากทางเกาะเสือ ขนาด 30 KVA PEA 31-003105
หมายเลข PEA มิเตอร์ 6100456274
ห่างจากสถานที่ ระยะทาง 15 กม. | 24 พ.ค.65
14.20 | 229 | ได้มาตรฐาน | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพนัง เขต ต.2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานที่จำหน่าย | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน
(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,
ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)) | วัน เดือน ปี
เวลา | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส | | ตำแหน่ง | ค่าแรงดัน
ที่คำนวณได้ | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย | |
|----------|----------------|------|---|----------------------|------------------------------------|-------------------------------------|-----------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------|
| | | | | | ที่สถานีฯ
(เควี) | ที่ต้นหม้อแปลง
ด้านแรงต่ำ(โวลท์) | Tap
หม้อแปลง | ที่คำนวณได้
ด้านแรงสูง(เควี) | ได้มาตรฐาน | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1 | ปากพนัง | 1 | บริเวณหน้าปากทางแสงวิมาน ขนาด 50 KVA
PEA 40-024368
ห่างจากสถานีประมาณ 17 กม. | 23 พ.ค.65
12.5 | 33 | 399 | 3 | 33 | ได้มาตรฐาน | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพ่อง เขต ต.2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|--|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
| | | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 | |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100% | | | 100% | |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) | | 58 | 65 | | 123 | |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง) | | 0 | 0 | | 0 | |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) | | 0 | 0 | | 0 | |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | | 0 | 0 | | 0 | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพង เขต ต.2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|--|-----------------|----------------|--------|-------|----------|--------------|
| | | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 | |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง | | | | | | |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน
ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) | | 51,480 | 51,569 | | 103,049 | |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) | | 51,480 | 51,569 | | 103,049 | |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100% | 100% | | | 100% | |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) | | 12,674 | 12,686 | | 25,360 | |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | | 12,674 | 12,686 | | 25,360 | |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) | | 64,154 | 64,255 | | 128,409 | |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย) | | 64,154 | 64,255 | | 128,409 | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพนัง เขต ต.2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|--|-----------------|----------------|------|-------|----------|--|
| | | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 | |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้
รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า
ร้อยละ 100 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า
ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) | | 8 | 12 | | 20 | |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า | | 0 | 0 | | 0 | |
| เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | | 0 | 0 | | 0 | |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์
(Call Center) ภายใน 10 นาที
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า
ภายใน 10 นาที | | 326 | 569 | | 895 | *ข้อร้องเรียนผ่าน Call Center 1129
เรื่องไฟตก/ไฟดับ 569 ราย |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า | | 0 | 0 | | 0 | กฟผ.ปพน.=205,กฟผ.ทท.=211,กฟผ.ชญ.=153) |
| เกินกว่า 10 นาที | | 0 | 0 | | 0 | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพนัง เขต ต.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|--|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
| | | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 | |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน
การแจ้งตัดไฟ
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)
การปฏิบัติงาน
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | | | | | | |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| | | 3 | 5 | | 8 | |
| | | 0 | 0 | | 0 | |
| | 100% | 100% | | | 100% | |
| | | 3 | 4 | | 7 | |
| | | 0 | 0 | | 0 | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพนัง เขต ต.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
| | | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 | |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| | | 2 | 1 | | 3 | |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) | | 0 | 0 | | 0 | |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | | | | | | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพนัง เขต ต.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
| | | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 | |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว | | | | | | |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) | | | | | | |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส | | | | | | |
| - เขตเมือง | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย) | | 2 | 7 | | 9 | |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย) | | 0 | 0 | | 0 | |
| - นอกเขตเมือง | 100% | 100% | | | 100% | |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | | 97 | 118 | | 215 | |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย) | | 0 | 0 | | 0 | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพนัง เขต ต.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
| | | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 | |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส | | | | | | |
| - เขตเมือง | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย) | 0 | 0 | | | 0 | |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย) | 0 | 0 | | | 0 | |
| - นอกเขตเมือง | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | 0 | 0 | | | 0 | |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 0 | 0 | | | 0 | |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี) | | | | | | |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย) | 4 | 1 | | | 5 | |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย) | 0 | 0 | | | 0 | |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ | | | | | | |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย) | 0 | 0 | | | 0 | |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 0 | 0 | | | 0 | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพนัง เขต ต.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|--|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
| | | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 | |
| 3.3 ระยะเวลาคอบสนของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน | | | | | | |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย) | | 8 | 9 | | 17 | |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย) | | 0 | 0 | | 0 | |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย) | | 32 | 30 | | 62 | |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย) | | 0 | 0 | | 0 | |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| - พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | | 0 | 0 | | 0 | |
| - พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | | 0 | 0 | | 0 | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพนัง เขต ต.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|--|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
| | | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 | |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า
เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้ายกเลิก
การขอใช้ไฟฟ้า)
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ | 95% | 100% | 100% | 100% | 100% | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพนัง เขต ต.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|----------|----------------|------|-------|----------|--|
| | | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 | |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า
(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ
ตามเงื่อนไขครบถ้วน) | | | | | | |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าเล็ก | | | | | | |
| - เขตเมือง | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | หมายเหตุ |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย) | 10 | 0 | 0 | 0 | 10 | 1.มีเตอร์รุดจ่าย กฟผ.ปากพนัง นอกและในเขตเทศบาล |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | จำนวน - ราย |
| - นอกเขตเมือง | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 2.มิเตอร์รุดจ่าย กฟผ.เชียรใหญ่ นอกและในเขตเทศบาล |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | จำนวน - ราย |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2.มิเตอร์รุดจ่าย กฟผ.หัวไทร ดังในตาราง |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพนัง เขต ต.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
| | | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 | |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย) | | 0 | 0 | | 0 | |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย) | | 0 | 0 | | 0 | |