

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคป่าตอง

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100%	100% ไม่มี 100% ไม่มี				
ของ						

3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100%				
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100%				
- นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	ไม่มี				

3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	ไม่มี				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%				
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		1				
เกิน 35 วันทำการ (ราย)						
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	100%				
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ						
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		2				
เกิน 55 วันทำการ (ราย)						
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%				

ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		14			
เกิน 15 วันทำการ (ราย)					
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%			
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		12			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)					
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ	100%	100%			100%
แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1			1
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		ไม่มี			ไม่มี
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน	100%	100%			100%
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า					
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		ไม่มี			ไม่มี
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)					
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		ไม่มี			ไม่มี
เกิน 5 วันทำการ (ราย)					
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก	95%	ไม่มี			
การขอใช้ไฟฟ้า)					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ					
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ					

3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย) 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100% งดจ่าย=351 100% งดจ่าย=66ราย 100%	100% 100% 6 ราย ไม่มี				
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	85% ไม่มี ไม่มี				

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|

|