

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาป่าตอง

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | สะสมไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | 100%           |      |       |              |              |
| ของ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          |                |      |       |              |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           |      |       |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 9        | ไม่มี          |      |       |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ไม่มี    | ไม่มี          |      |       |              |              |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาป่าตอง

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |              | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | สะสมไตรมาส 1 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b> |          |                |      |       |              |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                                                    |          |                |      |       |              |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                                                     |          |                |      |       |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                                             | 100%     | 100%           |      |       |              |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | 227            |      |       |              |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          |                |      |       |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                                          | 100%     | 100%           |      |       |              |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | ไม่มี          |      |       |              |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          |                |      |       |              |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                                                    |          |                |      |       |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                                             | 100%     | 100%           |      |       |              |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | 2              |      |       |              |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          |                |      |       |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                                          | 100%     | 100%           |      |       |              |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | ไม่มี          |      |       |              |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          |                |      |       |              |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                                                                                        |          |                |      |       |              |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                                                                                                                           | 100%     | 100%           |      |       |              |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                |          | 4              |      |       |              |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          |                |      |       |              |              |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาปาดอง

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน    |      |       |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------|------|-------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                  |          | ม.ค.              | ก.พ. | มี.ค. | สะสมไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                    | 100%     | 100%<br><br><br>1 |      |       |              |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>                                                                                                                                                      |          |                   |      |       |              |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                               | 100%     | 100%<br><br>14    |      |       |              |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         | 100%     | 100%<br>25        |      |       |              |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100%     | 100%<br>0<br>0    |      |       |              |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%<br>0<br>0    |      |       |              |              |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาปาดอง

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | สะสมไตรมาส 1 |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเล็ก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                          | 95%      |                |      |       |              |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                           |          |                |      |       |              |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           |      |       |              |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                   | 100%     | 100%           |      |       |              |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                   | 85%      | 85%            |      |       |              |              |











1

2

1

2

1

2

1

2

1

2

1

2



1

2

1

2

1

2

1

2

1

2

1

2

1

2

1

2

1

2

1

2

1

2

1

2