

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566
เขตหรือการไฟฟ้าจุลจกรมงาน...การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองท่อม โทร.. 075-702717...

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า							
3.1.1 การแจ้งเหตุดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) ดำเนินผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมไม่เกิน 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
การแจ้งดับไฟ	100%	100%					
- แจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า							
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		4					
- แจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0					
การปฏิบัติงาน	100%	100%					
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		4					
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0					
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมไม่เกิน 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%					
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0					
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0					
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใดรายหนึ่งขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายที่อยู่ในตัว							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)							
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%	70.00%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		29					
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		12					
- นอกเขตเมือง	100%	90.00%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		18					
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		2					
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1					
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0					
- นอกเขตเมือง	100%						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2					
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0					
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 KV)							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกิน 250 เควีเอ	100%	100%					
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		2					
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0					
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,500 เควีเอ	100%	100%					
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0					
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0					
3.3 ระยะเวลาขอเสนอแก้ไขผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							
3.3.1 การเสนอแก้ไขผู้ใช้ไฟฟ้าและวิธีการเปลี่ยนหลักประกันการจ่ายไฟฟ้า	100%	100%					
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)		3					
เกิน 30 วันทำการ (ราย)		0					
3.3.2 การจ่ายคืนค่างวดบริการการใช้ไฟฟ้า	100%	100%					
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		12					
เกิน 20 วันทำการ (ราย)		0					
3.3.3 การตรวจสอบข้อบกพร่องเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0					
3.3.4 การตรวจสอบข้อบกพร่องเกี่ยวกับบริการอ่านมิเตอร์ของหน่วยไฟฟ้าและแจ้งปรับค่าไฟฟ้า	100%	100%					
- ตรวจสอบข้อบกพร่องผู้ใช้ไฟฟ้า							
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		3					
- ตรวจสอบข้อบกพร่องผู้ใช้ไฟฟ้า							
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0					
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	95%	100%					
ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95							
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0					
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0					
3.4 ระยะเวลาจ่ายคืนเงินค้ำประกันการจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก							
- เขตเมือง	100%	100%					
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		80					
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0					
- นอกเขตเมือง	100%	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		90					
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0					
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่	100%	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0					
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0					
3.5 การจ่ายคืนค่างวดปรับค่าใช้โดยเฉลี่ยหรือเกินปกติตามที่ระบุไว้ในระยะเวลาที่กำหนด	85%	100%					
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0					
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0					