

| รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |                |      |      |          |              |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|-----------------|
| เขตหรือการไฟฟ้าจุลจกรมงาน...การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองท่อม โทร.. 075-702717...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |          |                |      |      |          |              |                 |
| 3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้าฯกับประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance) <sup>3</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          |                |      |      |          |              |                 |
| งานโครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค | การจับกับข้อมูล |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          | ก.ค.           | ค.ค. | ก.ธ. | ไตรมาส 3 |              |                 |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งเหตุดับไฟฟ้าส่วนหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) ดำเนินผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมไม่เกิน 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าส่วนหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าส่วนหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                    | 100%     | 100%           |      |      |          |              |                 |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมไม่เกิน 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 100%     | 100%           |      |      |          |              |                 |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเลขที่บ้านไม่เกิน 30 เลขที่ 3 หลัก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                    | 100%     | 68.00%         |      |      |          |              |                 |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเลขที่บ้านเกินกว่า 30 เลขที่ 3 หลัก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 100%     | 100%           |      |      |          |              |                 |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 KV)<br>3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกิน 300 KVA ขึ้นไป<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 35 วันทำการ (ราย)<br>3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกิน 300 KVA ขึ้นไป<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 100%     | 100%           |      |      |          |              |                 |
| <b>3.3 ระยะเวลาขอเสนอขอแก้ไขไฟฟ้าหรือขอหรือร้องเรียน</b><br>3.3.1 การเสนอแก้ไขไฟฟ้าและขอการเปลี่ยนหลักประกันการจ่ายไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)<br>3.3.2 การจ่ายคืนค่างวดการจ่ายไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                    | 100%     | 100%           |      |      |          |              |                 |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อบกพร่องเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)<br>3.3.4 การตรวจสอบข้อบกพร่องเกี่ยวกับบริการด้านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบข้อบกพร่องผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบข้อบกพร่องผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>3.3.5 การจ่ายคืนค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)<br>ค่าเงินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- ค่าเงินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ค่าเงินการเกิน 25 วันทำการ | 100%     | 100%           |      |      |          |              |                 |
| <b>3.4 ระยะเวลาจ่ายคืนเงินค้ำประกันการจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b><br>3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)<br>3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                       | 100%     | 100%           |      |      |          |              |                 |
| <b>3.5 การจ่ายคืนค่างวดที่จ่ายโดยผิดหรือเกินค่างวดตามที่กำหนด</b><br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 85%      | 100%           |      |      |          |              |                 |