

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566
เขตหรือการไฟฟ้าจุลจกรมงาน...การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองท่อม โทร.. 075-702717...
3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าฯกับประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าของ 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 การแจ้งเหตุดับไฟฟ้าส่วนหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) ดำเนินผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมไม่เกิน 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%		
- แจ้งดับไฟฟ้าส่วนหน้า							
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		4	5	5	14		
- แจ้งดับไฟฟ้าส่วนหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0		
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%		
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		4	5	5	14		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0		
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ดำเนินผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมไม่เกิน 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)							
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขั้วมิเตอร์มีสายขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%	70.00%	65.00%	66.00%	68.00%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		29	17	18.00	64.00		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		12	9	9.00	30.00		
- นอกเขตเมือง	100%	90.00%	84.00%	75.00%	85.00%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		18	11	6.00	35.00		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		2	2	2.00	6.00		
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขั้วมิเตอร์มีสายขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100%	100%	100%	100%		
- เขตเมือง							
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1	0	1	2		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2	0	2	4		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 KV)							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		2	1	4	5		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,500 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3 ระยะเวลาตอนเสนอให้ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							
3.3.1 การแก้ไขผู้ไฟฟ้าและหรือการเลื่อนหลังประกาศการตัดไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)		2	5	3	10		
เกิน 30 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3.2 การจ่ายคืนค่าปรับบริการการตัดไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		12	18	10	40		
เกิน 20 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%		
- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		3	4	4	11		
- พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับภาระงานเครื่องใช้ภายในบ้านและในสำนักงาน	100%	100%	100%	100%	100%		
- ตรวจสอบข้อร้องเรียนผู้ไฟฟ้า							
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
- ตรวจสอบข้อร้องเรียนผู้ไฟฟ้า							
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	95%	100%	100%	100%	100%		
ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95							
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0	0	0		
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0	0		
3.4 ระยะเวลาจ่ายคืนเงินคืน กรณีถูกจ่ายค่าไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ไฟฟ้ารายเล็ก							
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		80	70	95	245		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		90	60	80	230		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.4.2 ผู้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเคหะหรือเทศบาล	85%	100%	100%	100%	100%		
ตามที่กำหนดไว้ในระยะเวลาที่กำหนด							
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		