

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566							
เขตหรือการไฟฟ้าจุลกรรมงาน...การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองท่อม โทร.. 075-702717...							
3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่ประชาชนได้รับใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ³							
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจับกับข้อมูล
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งเหตุดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) ดำเนินใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมไม่เกิน 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	100%				
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้แจ้งไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมไม่เกิน 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)	100%	100%	100%				
3.2 ระยะเวลาที่ผู้แจ้งไฟฟ้าทราบล่วงหน้าถึงไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้แจ้งไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้แจ้งไฟฟ้าที่ติดต่อด้วยระบบขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	56.00%	96.00%				
3.2.1.2 ผู้แจ้งไฟฟ้าที่ติดต่อด้วยระบบขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%				
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 KV) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย) 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,500 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%				
3.3 ระยะเวลาขอเสนอแก้ไขผู้แจ้งไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน 3.3.1 การเสนอแก้ไขผู้แจ้งไฟฟ้าและขอการเปลี่ยนหลักประกันการไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย) เกิน 30 วันทำการ (ราย) 3.3.2 การจ่ายคืนค่างวดการไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%				
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้แจ้งไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้แจ้งไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านมิเตอร์หน่วยไฟฟ้าและแจ้งปรับค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบข้อร้องเรียนผู้แจ้งไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบข้อร้องเรียนผู้แจ้งไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	100%	100%	100%				
3.4 ระยะเวลาจ่ายคืนเงินค้ำประกันค่าน้ำประปาหรือเงินค้ำประกันค่าน้ำประปา (นับตั้งจากวันที่ผู้แจ้งไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) 3.4.1 ผู้แจ้งไฟฟ้าขอเลิก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย) 3.4.2 ผู้แจ้งไฟฟ้าขอ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%				
3.5 การจ่ายคืนค่าน้ำประปาหรือเงินค้ำประกันค่าน้ำประปา ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	100%	100%				