

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566
เขตหรือการไฟฟ้าจุลกรรมงาน...การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองท่อม โทร.. 075-702717...
3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าสำหรับกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าของ 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) ดำเนินผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมไม่เกิน 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%		
- แจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		6	5	6	17		
- แจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0		
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%		
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		6					
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0		
3.1.2 การแก้ไขปัญหาดับไฟฟ้าตาม คำร้องผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมไม่เกิน 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 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขั้วสายมีคี่มีสายขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%	56.00%	96.00%	100.00%	96.00%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		13.00	24.00	25.00	62.00		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		10.00	1.00	0.00	2.00		
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		11.00	17.00	12.00	40.00		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0.00	0.00	0.00	0.00		
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขั้วสายมีคี่มีสายขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100%	100%	100%	100%		
- เขตเมือง							
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		2	0	1	3		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2	0	0	2		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.2.2 ระยะเวลาตั้งแต่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้ว							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมไม่เกิน 250 แอมป์	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 36 วันทำการ (ราย)		1	4	1	6		
เกิน 36 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินกว่า 250 แอมป์	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3 ระยะเวลาขอเสนอแก้ไขผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							
3.3.1 การแก้ไขผู้ไฟฟ้าและหรือการเลื่อนหลักประกันการไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)		5	3	5	13		
เกิน 30 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		8	19	20	47		
เกิน 20 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%		
- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
- 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 ระยะเวลาจ่ายคืนเงินค้ำประกันการไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ไฟฟ้ารายเล็ก							
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		70	75	60	205		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		80	85	50	215		
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 การจ่ายเงินค่าบริการที่จ่ายโดยเคเบิลหรือเงินค้ำประกันการไฟฟ้า	85%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		