

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566							
เขตหรือการไฟฟ้าจุลกรรมงาน...การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองท่อม โทร.. 075-702717...							
3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าสำหรับประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ³							
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจับกับข้อมูล
		ค.ค.	พ.อ.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า							
3.1.1 การแจ้งเหตุดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) ดำเนินผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมไม่เกิน 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%				
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า							
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		6	5				
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0				
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%				
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		6	5				
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0				
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมไม่เกิน 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0				
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)							
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเลขที่รายนามไม่เกิน 30 เลขที่ 3 หลัก							
- เขตเมือง	100%	100.00%	55.00%				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		24.00	16.00				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0.00	13.00				
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		8.00	12.00				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0.00	0.00				
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ยังมีข้อติดขัดระบบหากเกินกว่า 30 เลขที่ 3 หลัก							
- เขตเมือง	100%	100%	100%				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0				
- นอกเขตเมือง	100%						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0				
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 KV)							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เครื่อง	100%	100%	100%				
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0				
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0				
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เครื่อง แต่ไม่เกิน 2,500 เครื่อง	100%	100%	100%				
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0				
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0				
3.3 ระยะเวลาขอเสนอแก้ไขผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							
3.3.1 การแก้ไขข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้าและขอการเปลี่ยนหลักประกันการใช้น้ำไฟฟ้า	100%	100%	100%				
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)		6	8				
เกิน 30 วันทำการ (ราย)		0	0				
3.3.2 การจ่ายคืนค่างวดประกันการใช้น้ำไฟฟ้า	100%	100%	100%				
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		16	18				
เกิน 20 วันทำการ (ราย)		0	0				
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดัน	100%	100%	100%				
แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ							
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0				
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านมิเตอร์หน่วยไฟฟ้าและแจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้า	100%	100%	100%				
- ตรวจสอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้า							
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0				
- ตรวจสอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้า							
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0				
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	95%	100%	100%				
ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95							
- ค่าบริการภายใน 25 วันทำการ		0	0				
- ค่าบริการเกิน 25 วันทำการ		0	0				
3.4 ระยะเวลาจ่ายคืนเงินค้ำประกันการจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก							
- เขตเมือง	100%	100%	100%				
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		70	80				
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0				
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%				
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		80	90				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0				
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่	100%	100%	100%				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0				
3.5 การชำระเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเกิน	100%	100%	100%				
ตามที่กำหนดไว้ในระยะเวลาที่กำหนด							
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0				
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0				