

## ข้อมูล พฤษภาคม 2567

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟส.น้ำเย็น โทร.045-371088

## 2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป( Overall Standards )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย                         | ผลการดำเนินการ                 |                                |        |                                | ปัญหาและอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------|--------------------------------|-----------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                  | เม.ย.                          | พ.ค.                           | มิ.ย.  | ไตรมาส 2                       |                 |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90<br>หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลา<br>ที่ได้รับแจ้งขบวน กรณีฉุกเฉิน<br>-สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>-จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                                                                                   | ไม่น้อยกว่า 90 %                 | 41<br>-                        | 44<br>-                        | -      | 85<br>-                        |                 |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 90<br>ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร )<br>-สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>-แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                                                          | ไม่น้อยกว่า 95 %                 | -                              | -                              | -      | -                              |                 |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง<br>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย<br>-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย)<br>-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด(ราย)<br>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>-อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด(ราย) | ไม่น้อยกว่า 98 %<br><br><br>100% | 17780<br>17780<br>3985<br>3985 | 17710<br>17710<br>3990<br>3990 |        | 35490<br>35490<br>7975<br>7975 |                 |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                              | ไม่น้อยกว่า 95 %                 | 21765<br>21765                 | 21700<br>21700                 |        | 43465<br>43465                 |                 |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน<br>30 วันทำการไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br>-สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>-ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                        | 100%                             | 5<br>-                         | 10<br>-                        | -      | 15<br>-                        |                 |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ ( Call Center )<br>ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>-สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>-ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                                                                                              | ไม่น้อยกว่า 90 %                 | -<br>-                         | -<br>-                         | -<br>- | -<br>-                         |                 |

## ข้อมูล พฤษภาคม 2567

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟส.น้ำเย็น โทร.045-371088

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |      |       |          | ปัญหาและอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|-----------------|
|                                                                                                                                                             |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |                 |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                             |          |                |      |       |          |                 |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติตามแผน (Planned ) Outage ) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 Kva ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |       |          |                 |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                | 100%     |                |      |       |          |                 |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                             |          | -              | -    | -     | -        |                 |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                               |          | -              | -    | -     | -        |                 |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                 | 100%     |                |      |       |          |                 |
| แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ราย)                                                                                                                        |          | -              | -    | -     | -        |                 |
| - แก้ไขปัญหาไฟดับ เกิน 24 ชม.(ราย)                                                                                                                          |          | -              | -    | -     | -        |                 |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                 |          |                |      |       |          |                 |
| กรณีมี ระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว                                                                                                                             |          |                |      |       |          |                 |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ ( 380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |      |       |          |                 |
| 3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                            | 100%     |                |      |       |          |                 |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                  |          |                |      |       |          |                 |
| - ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                    |          | -              | -    | -     | -        |                 |
| - เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | -              | -    | -     | -        |                 |
| นอกเขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     |                |      |       |          |                 |
| - ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                    |          | -              | -    | -     | -        |                 |
| - เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | -              | -    | -     | -        |                 |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                           | 100%     |                |      |       |          |                 |
| เขตเมือง                                                                                                                                                    |          |                |      |       |          |                 |
| - ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                    |          | 7              | -    | -     | 7        |                 |
| - เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 1              | -    | -     | 1        |                 |
| นอกเขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     |                |      |       |          |                 |
| - ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                    |          | -              | -    | -     | -        |                 |
| - เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | -              | -    | -     | -        |                 |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33เควี)                                                                                                                             |          |                |      |       |          |                 |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน 250 KVA                                                                                                                  | 100%     |                |      |       |          |                 |
| - ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | -              | -    | -     | -        |                 |
| - เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                    |          | -              | -    | -     | -        |                 |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน 250 KVA แต่ไม่เกิน 2,500 KVA                                                                                                 | 100%     |                |      |       |          |                 |
| - ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | 1              | -    | -     | 1        |                 |
| - เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                    |          | -              | -    | -     | -        |                 |

## ข้อมูล พฤษภาคม 2567

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟส.น้ำเย็น โทร.045-371088

| งาน/โครงการ                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |      |       |          | ปัญหาและอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|-----------------|
|                                                                                                                  |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |                 |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                             |          |                |      |       |          |                 |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                    | 100%     |                |      |       |          |                 |
| - ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 18             | 15   | -     | 33       |                 |
| - เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | -              | -    | -     | -        |                 |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                            | 100%     |                |      |       |          |                 |
| - ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 18             | 3    | -     | 21       |                 |
| - เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | -              | -    | -     | -        |                 |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดัน ไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ                                           | 100%     |                |      |       |          |                 |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                           |          | -              | -    | -     | -        |                 |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                            |          | -              | -    | -     | -        |                 |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                    | 100%     |                |      |       |          |                 |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                             |          | -              | -    | -     | -        |                 |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                              |          | -              | -    | -     | -        |                 |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟ<br>ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)                                           | 100%     |                |      |       |          |                 |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                     |          | -              | -    | -     | -        |                 |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                      |          | -              | -    | -     | -        |                 |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจาก<br>วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |                 |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                            | 100%     |                |      |       |          |                 |
| - เขตเมือง                                                                                                       |          |                |      |       |          |                 |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | -              | -    | -     | -        |                 |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | -              | -    | -     | -        |                 |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                    | 100%     |                |      |       |          |                 |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 111            | 112  | -     | 223      |                 |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | -              | -    | -     | -        |                 |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                            | 100%     |                |      |       |          |                 |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | -              | -    | -     | -        |                 |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | -              | -    | -     | -        |                 |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับท่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกัน<br>ในระยะเวลาที่กำหนด                              | 100%     |                |      |       |          |                 |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | -              | -    | -     | -        |                 |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          |                |      |       |          |                 |

|