ข้อมูล กันยายน 2567

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟส.น้ำยืน โทร.045-371088

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาและอุปวรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90 %					
–สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		108	100	72	280	
–จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		-	-	-	-	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 90 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95 %					
–สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)						
–แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย						
–อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย)	ไม่น้อยกว่า 98 %	17801	17850	17840	53491	
–จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด(ราย)		17801	17850	17840	53491	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย						
–อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	100%	3995	4009	3900	11904	
–จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหใด(ราย)		3995	4009	3900	11904	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95 %	21796	21796	21740	65332	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		21796	21740	21740	65276	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%					
–สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)			1	8	9	
–ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-	-	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90 %					
–สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		-	-	-	-	
–ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		-	-	-	-	

ข้อมูล กันยายน 2567

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟส.น้ำยืน โทร.045-371088

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาและอุปวรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติตามแผน (Planned)						
Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่						
300 Kva ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%					
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	-	-	-	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	-	-	-	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล						
หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงรวมกันตั้งแต่ 300 KVA						
ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%					
แก้ไขปัญหาไฟดับ ภายใน 24 ชม.(ราย)		-	-	-	-	
- แก้ไขปัญหาไฟดับ เกิน 24 ชม.(ราย)		-	-	-	-	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถัดจาก						
วันที่ผู้ ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
กรณีมี ระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%					
- ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
นอกเขตเมือง	100%					
- ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	1	1	
- เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
เขตเมือง	100%					
- ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			-			
- เกิน 2 วันทำการ (ราย)			-	-		
นอกเขตเมือง	100%					
- ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 KVA	100%	1			1	
- ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน 250 KVA แต่ไม่เกิน 2,500 KVA	100%					
- ภายใน 55 วันทำการ (ราย)						
- เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

ข้อมูล กันยายน 2567

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟส.น้ำยืน โทร.045-371088

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาและอุปวรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%					
- ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		2	7	5	14	
- เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-			-	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%					
- ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		3	1		4	
- เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ	100%					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%					
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
-ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ ไฟฟ้า)	100%					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		-	-	-	-	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-	-	-	-	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	100%					
- เขตเมือง						
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		48	52	72	172	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับทจ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%					
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)						