

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟส. เชียงสา

หัวข้อ	งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)	2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง) 01/00/00	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค IW72
	2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) 0	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) 01/00/00	ไม่น้อยกว่า 98%	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย 01/00/00 - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) 01/00/00	100%	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย) 0	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.5 คอมพิวเตอร์เรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) 01/00/00	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.6 คอมพิวเตอร์เรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					ในหัวข้อ Call Center การไฟฟ้าเขตไม่ส่งรายงานผล เพราะ กวป. ให้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.

3. มาตรฐานการให้บริการที่ การไฟฟ้ารับประกันกับ ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)3	3.1 คุณภาพไฟฟ้า							
	3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
	- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		2	0	1	3		
	- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0		
	การปฏิบัติงาน	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
	- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		2	0	1	3		
	- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0		
	0							
	3.1.2 การแก้ไขปัญหไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0			
01/00/00								
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)								
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเดอรขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	1 0		
- เขตเมือง		0	0	1				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0				
01/00/00								166 0
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)		69	49	48				
01/00/00		0	0	0				
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเดอรขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0 0 1 0		
- เขตเมือง		0	0	0				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0				
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	1	0				
01/00/00		0	0	0				
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เครื่อ	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0 0		
ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0				
0		0	0	0				
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครื่อ แต่ไม่เกิน 2,000 เครื่อ	100%	100%	100%	100%	100.00%	0 0		
ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0				
0		0	0	0				

3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน	100%					100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
		100%	100%	100%			
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า							
ภายใน 30 วันทำการ (รวม)		16	18	15		49	
เกิน 30 วันทำการ (รวม)		0	0	0		0	
01/00/00							
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
ภายใน 20 วันทำการ (รวม)		9	11	5		25	
เกิน 20 วันทำการ (รวม)		0	0	0		0	
0							
0							
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รวม)		0	0	0		0	ข้อมูลร้องเรียนจาก ผลส.
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (รวม)		0	0	0		0	
01/00/00							
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รวม)		1	0	0		1	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (รวม)		0	1	1		2	
01/00/00							
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	95%	100%	100%	100%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95							
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0	0		0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0		0	
01/00/00							
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก							
- เขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
ภายใน 1 วันทำการ (รวม)		40	51	54		145	
เกิน 1 วันทำการ (รวม)		0	0	0		0	
01/00/00							
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
ภายใน 3 วันทำการ (รวม)		156	207	215		578	
เกิน 3 วันทำการ (รวม)		0	0	0		0	
01/00/00							
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
ภายใน 2 วันทำการ (รวม)		0	0	0		0	
เกิน 2 วันทำการ (รวม)		0	0	0		0	
0							
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเขตหรือเงินสลด	85%	100%	100%	100%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด							
ภายใน 10 วันทำการ (รวม)		0	0	0		0	
เกิน 10 วันทำการ (รวม)		0	0	0		0	
0							

รายงานสรุปการใช้ไฟและติดตั้งมิเตอร์

ประจำเดือน เมษายน 2567

กฟส.เวียงสา และ กฟย.โนนสังักัด

กลุ่ม	มิเตอร์	เฟส	ในเขต	นอกเขต	รวม	ในเขต				นอกเขต				ติดตั้งเสร็จ	ไม่ดำเนินการ		
	(AMP)		เทศบาล	เทศบาล		ไม่เกิน 2 วัน	3-5 วัน	>=6 วัน	รวมในเขต	ไม่เกิน 2 วัน	3-5 วัน	>=6 วัน	รวมนอกเขต		ในเขต	นอกเขต	รวม
	5(15) A.	1 P	0	29	29	0	0	0	0	29	0	0	29	29	0	0	0
กฟส.เวียงสา	15(45) A.	1 P	0	23	23	0	0	0	0	23	0	0	23	23	0	0	0
	30(100) A.	1 P	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0
		1 P	0	4	4	0	0	0	0	2	0	2	4	4	0	0	0
รวม			0	57	57	0	0	0	0	55	0	2	57	57	0	0	0
	5(15) A.	1 P	0	2	2	0	0	0	0	2	0	0	2	2	0	0	0
กฟย.	15(45) A.	1 P	0	4	4	0	0	0	0	4	0	0	4	4	0	0	0
นาน้อย		1 P	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0
รวม			0	7	7	0	0	0	0	6	0	1	7	7	0	0	0
	5(15) A.	1 P	0	3	3	0	0	0	0	3	0	0	3	3	0	0	0
กฟย.	15(45) A.	1 P	0	2	2	0	0	0	0	2	0	0	2	2	0	0	0
นาหมื่น																	
รวม			0	5	5	0	0	0	0	5	0	0	5	5	0	0	0