

หัวข้อ	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			เม.ม.	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
			36	32	39	107	
			0	0	0	0	
	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
			0	0	0	0	
			0	0	0	0	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างถูกต้อง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างถูกต้อง (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) 01/00/00	2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างถูกต้อง (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) 01/00/00	100%	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ปัจจุบันอ่านหน่วยทุกเดือน
			77,916	77,922	77,934	233,772	
			77,916	77,922	77,934	233,772	
	2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างถูกต้อง (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) 01/00/00	100%	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			97,876	97,891	97,991	293,758	
			97,876	97,891	97,991	293,758	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย) 0	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
			173,016	175,813	175,890	524,719	
			173,016	175,813	175,890	524,719	
2.6 คอมพิวเตอร์เรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	2.6 คอมพิวเตอร์เรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			0	0	0	0	
			0	0	0	0	
	2.6 คอมพิวเตอร์เรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			0	0	0	0	
			0	0	0	0	

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 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับคิดจากรวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ 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)		0	0	0			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)							
01/00/00							
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	166 0	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		69	49	48			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0			
01/00/00							
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเดอรขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มีเดอรขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง	
- เขตเมือง		0	0	0	0		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)							
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	1	0	1		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
01/00/00							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เครื่อ	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
0							
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครื่อ แต่ไม่เกิน 2,000 เครื่อ	100%	100%	100%	100%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
0							

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

รายงานสรุปการใช้ไฟและติดตั้งมิเตอร์

ประจำเดือน พฤษภาคม 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	11	11	0	0	0	0	11	0	0	11	11	0	0	0
กฟส.เวียงสา	15(45) A.	1 P	0	14	14	0	0	0	0	14	0	0	14	14	0	0	0
	30(100) A.	1 P	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0
	5 A with CT	3 P	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0
รวม			0	27	27	0	0	0	0	26	0	1	27	27	0	0	0
	5(15) A.	1 P	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0
กฟย.	15(45) A.	1 P	0	13	13	0	0	0	0	13	0	0	13	13	0	0	0
นาน้อย	15(45) A.	3 P	0	2	2	0	0	0	0	2	0	0	2	2	0	0	0
รวม			0	16	16	0	0	0	0	16	0	0	16	16	0	0	0
	5(15) A.	1 P	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0
กฟย.	15(45) A.	1 P	0	6	6	0	0	0	0	6	0	0	6	6	0	0	0
นาหมื่น																	
รวม			0	7	7	0	0	0	0	7	0	0	7	7	0	0	0