

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟส.เร่งด่วน

หัวข้อ	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)	2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 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 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) 01/00/00	ไม่น้อยกว่า 98%	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			77,916	77,922	77,934	233,772	
			77,916	77,922	77,934	233,772	ปัจจุบันอ่านหน่วยทุกเดือน
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย		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	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			173,016	175,813	175,890	524,719	
			173,016	175,813	175,890	524,719	
2.5 ดอนข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้	รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ดอนคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) 01/00/00	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			0	0	0	0	
			0	0	0	0	
2.6 ดอนข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ดอนคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					ในหัวข้อ Call Center การไฟฟ้าเขตไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.

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) เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0			
01/00/00							
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	166 0	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)		69	49	48			
		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) เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	1	0	1		
		0	0	0	0		
01/00/00							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เครือเอ	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ZCSR181	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
0		0	0	0	0		
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครือเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เครือเอ	100%	100%	100%	100%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ZCSR181	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
0		0	0	0	0		

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

รายงานสรุปการใช้ไฟและติดตั้งมิเตอร์

ประจำเดือน มิถุนายน 2567

กฟส.เวียงสา และ กฟย.โนนสังัด

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	7	7	0	0	0	0	7	0	0	7	7	0	0	0
กฟส.เวียงสา	15(45) A.	1 P	0	18	18	0	0	0	0	18	0	0	18	18	0	0	0
	30(100) A.	1 P	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0
	15(45) A.	3 P	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0
รวม			0	27	27	0	0	0	0	26	1	0	27	27	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	11	11	0	0	0	0	11	0	0	11	11	0	0	0
นาน้อย	15(45) A.	3 P	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0
รวม			0	14	14	0	0	0	0	13	1	0	14	14	0	0	0
	5(15) A.	1 P	1	1	2	1	0	0	1	1	0	0	1	2	0	0	0
กฟย.	15(45) A.	1 P	0	6	6	0	0	0	0	5	1	0	6	6	0	0	0
นาหมื่น																	
รวม			1	7	8	1	0	0	1	6	1	0	7	8	0	0	0