

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟส. เชียงสา

หัวข้อ	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)	2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง) 01/00/00	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค IW72
			45	65	90	200	
			0	0	0	0	
	2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - 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 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) 01/00/00	ไม่น้อยกว่า 98%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ปัจจุบันอ่านหน่วยทุกเดือน
			15,637	15,630	15,613	46,880	
			15,637	15,630	15,613	46,880	
	2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย 01/00/00 - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) 01/00/00	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			23,035	23,020	23,018	69,073	
			23,035	23,020	23,018	69,073	
	2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย) 0	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			38,672	38,650	38,631	115,953	
			38,672	38,650	38,631	115,953	
	2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง 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
			0	0	0	0	
			0	0	0	0	
	2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					ในหัวข้อ Call Center การไฟฟ้าเขตไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.

3. มาตรฐานการให้บริการที่ การไฟฟ้ารับประกันกับ ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (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)		5	4	0	9	
	- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0	
	การปฏิบัติงาน	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		5	4	0	9	
	- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0	
	0						
	3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			0	0	0	0	
		0	0	0	0		
01/00/00							
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าภายในขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขในครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)							
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
- เขตเมือง		1	0	1	2		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)							
01/00/00							
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		51	47	23	121		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
01/00/00							
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่ส่งรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง	
- เขตเมือง		0	1	0	1		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)							
01/00/00							
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	1	3	5		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
01/00/00							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		8	0	0	8	ZCSR181	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
0							
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	ZCSR181	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
0							

3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน	3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย) เกิน 30 วันทำการ (ราย)	01/00/00	100%			100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
				11	9			
				0	0			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	0 0		100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
				3	8			
				0	0			
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการเดินแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	01/00/00		100%			100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ข้อมูลร้องเรียนจาก ผลส.
				2	0			
				0	0			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	01/00/00		100%			100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
				0	2			
				0	1			
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	01/00/00		95%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
				0	0			
				0	0			
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (บันทึกจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - 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%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
				71	40			
				0	0			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	0		100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
				0	0			
				0	0			
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่ยื่นประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	0		85%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
				0	0			
				0	0			

รายงานสรุปการใช้ไฟและติดตั้งมิเตอร์

ประจำเดือน กันยายน 2567

กฟส.เวียงสา และ กฟย.ในสังกัด

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	6	6	0	0	0	0	5	1	0	6	6	0	0	0
กฟส.เวียงสา	15(45) A.	1 P	0	6	6	0	0	0	0	6	0	0	6	6	0	0	0
	5 A with CT	3 P	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0
	5(45) A.	3 P	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0
	5(100) A.	3 P	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0
รวม			0	15	15	0	0	0	0	11	1	3	15	15	0	0	0
	15(45) A.	1 P	0	8	8	0	0	0	0	8	0	0	8	8	0	0	0
กฟย.	30(100) A.	3 P	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0
นาน้อย	5(100) A.	1 P	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0
รวม			0	10	10	0	0	0	0	10	0	0	10	10	0	0	0
	15(45) A.	1 P	1	1	2	1	0	0	1	1	0	0	1	2	0	0	0
กฟย.																	
นาหมื่น																	
รวม			1	1	2	1	0	0	1	1	0	0	1	2	0	0	0