

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟผ. เบื้องต้น

หัวข้อ	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน								ปัญหาอุปสรรค
			ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 2	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 3	
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)	2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง) 01/00/00	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค NW72
	2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(จึงเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผูใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผูใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) 0	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช่จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) 01/00/00	ไม่น้อยกว่า 98%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.83%	99.83%	0.00%	99.83%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ปัจจุบันอ่านหน่วยทุกเดือน
	2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย 01/00/00 - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) 01/00/00	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้ากับผูใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย) 0	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.93%	99.93%	0.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.5 คอลลข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถคอลลคำถามของผูใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - คอลลคำถามของผูใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) 01/00/00	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.6 คอลลข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถคอลลคำถามของผูใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - คอลลคำถามของผูใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%									ในหัวขั้ Call Center การไฟฟ้าเขตไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กษท.

[illegible]

	3.3 ระยะเวลาทดสอบระบบที่ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องขอหรือร้องเรียน											
	3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (รวม)เกิน 30 วันทำการ (รวม)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
	01/00/00											
	3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าภายใน 20 วันทำการ (รวม)เกิน 20 วันทำการ (รวม)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
	0											
	3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระบบแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รวม)- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (รวม)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ข้อมูลร้องเรียนจาก คสส.	
	01/00/00											
	3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รวม)- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (รวม)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
	01/00/00											
	3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ดำเนินการได้ไม่บ่อยกว่าร้อยละ 95 - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
	01/00/00											
	3.4 ระยะเวลาจ่ายคืนเงินกลับ กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (บันทึกจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอคืนเงิน)											
	3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก											
	- เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (รวม) เกิน 1 วันทำการ (รวม)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
	- นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (รวม) เกิน 3 วันทำการ (รวม)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
	01/00/00											
	3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (รวม) เกิน 2 วันทำการ (รวม)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
	0											
	3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (รวม) เกิน 10 วันทำการ (รวม)	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
	0											

รายงานสรุปการใช้ไฟและติดตั้งมิเตอร์

ประจำเดือน ธันวาคม 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	2	2	0	0	0	0	1	1	0	2	2	0	0	0
กฟส.เวียงสา	15(45) A.	1 P	0	18	18	0	0	0	0	17	1	0	18	18	0	0	0
รวม			0	20	20	0	0	0	0	18	2	0	20	20	0	0	0
	15(45) A.	1 P	0	9	9	0	0	0	0	9	0	0	9	9	0	0	0
กฟย.	15(45) A.	1 P	0	8	8	0	0	0	0	8	0	0	8	8	0	0	0
น่าน้อย																	
รวม			0	17	17	0	0	0	0	17	0	0	17	17	0	0	0
	15(45) A.	1 P	0	2	2	0	0	0	0	2	0	0	2	2	0	0	0
กฟย.																	
นาหมื่น																	
รวม			0	2	2	0	0	0	0	2	0	0	2	2	0	0	0