รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟจ.อุตรดิตถ์

หัวข้อ	งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส1	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส2	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส3	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส4	
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)	**2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน**	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค IW72
	- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		15	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง) 01/00/00		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		15	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) 0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง																		
	2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค T-code ZCANR063
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		52,711	0	0	52,711	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) 01/00/00		52,711	0	0	52,711	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	ปัจจุบันอ่านหน่วยทุกเดือน
	2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย 01/00/00	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		62,304	0	0	62,304	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) 01/00/00		62,304	0	0	62,304	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		115,015	0	0	115,015	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย) 0		115,015	0	0	115,015	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) 01/00/00		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		ในหัวข้อ Call Center การไฟฟ้าเขตไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)3	**3.1 คุณภาพไฟฟ้า**																		
	3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		10	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

01/00/00																		
การปฏิบัติงาน	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		10	0	0	10	0	0	0	0	0	15	0	15	0	0	0	0	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
0																		
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
01/00/00																		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว																		
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)																		
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส																		ZIW58
- เขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		9	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
01/00/00																		
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		120	0	0	120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
01/00/00																		
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส																		
- เขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	การขอติดตั้ง
01/00/00																		มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ในเขตเมือง
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
01/00/00																		
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	ZCSR181
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
0																		
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ZCSR181
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
0																		
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน																		
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ZIW58
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
เกิน 30 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
01/00/00																		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	ZIW58
เกิน 20 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

	0																		
	0																		
	3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ																		ข้อมูลร้องเรียนจาก ผลส.
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	01/00/00																		
	3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า																		
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		21	0	0	21	0	0	0	0	45	38	0	83	0	0	0	0	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	01/00/00																		
	3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95																		
	- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		58	0	0	58	0	0	0	0	98	68	0	166	0	0	0	0	
	- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	01/00/00																		
	3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า																		
	(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ																		
	ตามเงื่อนไขครบถ้วน)																		
	3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก																		ZWMR022
	- เขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		1,052	0	0	1,052	0	0	0	0	706	544	0	1,250	0	0	0	0	แต่ในเมืองกับนอกเมือง ประมาณเอาครับ
	เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	01/00/00																		
	- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		437	0	0	437	0	0	0	0	217	438	0	655	0	0	0	0	
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	01/00/00																		
	3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	0																		
	3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด																		
	ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	0																		