

รายงานประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ การไฟฟ้า กฟส.เวียงป่าเป้า

๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส
			เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	๑
๑.๑	คุณภาพไฟฟ้า					
๑.๑.๑	การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน					
	การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	#DIV/๐!	ผ่านเกณฑ์	#DIV/๐!	ผ่านเกณฑ์
			#DIV/๐!	๑๐๐.๐๐	#DIV/๐!	๑๐๐.๐๐
	- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๐	๓๔	๐	๓๔
	- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๐	๐	๐	๐
	การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	#DIV/๐!	ผ่านเกณฑ์	#DIV/๐!	ผ่านเกณฑ์
			#DIV/๐!	๑๐๐.๐๐	#DIV/๐!	๑๐๐.๐๐
	- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๐	๓๔	๐	๓๔
	- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๐	๐	๐	๐
๑.๑.๒	การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!
			#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		๐	๐	๐	๐
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		๐	๐	๐	๐
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส
			เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	๑

๑.๒	ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว					
๑.๒.๑	ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐ / ๒๓๐ โวลต์)					
๑.๒.๑.๑	ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส					
	- เขตเมือง	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/๐!	ผ่านเกณฑ์
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/๐!	๑๐๐.๐๐
	ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๗	๓	๐	๑๐
	เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐
	- เขตชนบท	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/๐!	ผ่านเกณฑ์
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/๐!	๑๐๐.๐๐
	ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๖๔	๖๓	๐	๑๒๗
	เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐
๑.๒.๑.๒	ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส					
	- เขตเมือง	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!
			#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!
	ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐
	เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐
	- เขตชนบท	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!
			#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!
	ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐
	เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส
			เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	๑
๑.๒.๒	ระบบแรงดันสูง (๒๒ / ๓๓ เควี)					
			#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!

๑.๒.๒.๑	หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!
	ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐
	เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐
๑.๒.๒.๒	หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกินกว่า ๒,๐๐๐ เควีเอ	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!
			#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!
	ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐
	เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐
๑.๓	ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน					
๑.๓.๑	การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!
			#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!
	ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐
	เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐
๑.๓.๒	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	#DIV/๐!	#DIV/๐!	ผ่านเกณฑ์
			๑๐๐.๐๐	#DIV/๐!	#DIV/๐!	๑๐๐.๐๐
	ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๒๐	๐	๐	๒๐
	เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐
๑.๓.๓	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้า กระพริบ	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!
			#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส
			เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	๑
๑.๓.๔	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและ ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า		#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!
			#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!

	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	○	○	○	○
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○
๑.๔	ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)					
๑.๔.๑	ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ผู้ใช้ไฟไม่เกิน ๓๐ กิโลวัตต์)					
	- เขตเมือง	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!
			#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!
	ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○
	เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○
	- เขตชนบท	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!
			#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!
	ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○
	เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○
๑.๔.๒	ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (ผู้ใช้ไฟไม่เกิน ๓๐ กิโลวัตต์ ขึ้นไป)	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!
			#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!
	ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○
	เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○

๒. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส
			เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	๑
๒.๑	สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐ %	ผ่านเกณฑ์	#DIV/๐!	#DIV/๐!	ผ่านเกณฑ์
			๑๐๐.๐๐	#DIV/๐!	#DIV/๐!	๑๐๐.๐๐
	- สามารถจ่ายไฟคืน ภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)		๗	○	○	๗

	- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)		๐	๐	๐	๐
๒.๒	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๘๐ ภายใน ๖ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๘๐ %	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!
	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๖ เดือน (เรื่อง)		#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!
	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๖ เดือน (เรื่อง)		๐	๐	๐	๐
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๖ เดือน (เรื่อง)		๐	๐	๐	๐
๒.๓	การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง					
๒.๓.๑	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก ๒ เดือน ไม่เกินร้อยละ ๒๕	ไม่เกิน ๒๕ %	ไม่ผ่านเกณฑ์	ไม่ผ่านเกณฑ์	#DIV/๐!	ไม่ผ่านเกณฑ์
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/๐!	๑๐๐.๐๐
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก ๒ เดือน (ราย)		๒๓๑๑๙	๒๓๕๒๗	๐	๔๖๖๔๖
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๒๓๑๑๙	๒๓๕๒๗	๐	๔๖๖๔๖
๒.๓.๒	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/๐!	ผ่านเกณฑ์
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/๐!	๑๐๐.๐๐
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๓๙๐	๓๙๑	๐	๗๘๑
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๓๙๐	๓๙๑	๐	๗๘๑
๒.๔	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐ %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/๐!	ผ่านเกณฑ์
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/๐!	๑๐๐.๐๐
	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๒๓๕๐๙	๒๓๕๐๙	๐	๔๗๐๑๘
	- จำนวนแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๒๓๕๐๙	๒๓๕๐๙	๐	๔๗๐๑๘
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส
			เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	๑
๒.๕	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕		#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!
			#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!

	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ(เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕ %				
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)					

ผู้รายงาน

[illegible]

[illegible]

ปัญหาอุปสรรค

[illegible]

หมายเลขโทรศัพท์