

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	๑	
๓.๑	คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑	การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
	การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๓๕	๒๐	๑๒		
			๐	๐	๐		
	การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๓๕	๒๐	๑๒		
			๐	๐	๐		
๓.๑.๒	การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		๓๐	๓๔	๗๒		
			๐	๐	๐		
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	๑	
๓.๒	ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑	ระบบแรงดันต่ำ (๓๔๐ / ๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑	ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
	- เขตเมือง	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๑๓๐	๑๖๐	๑๖๐		
			๐	๐	๐		
	- เขตชนบท	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๘	๖	๖		
			๐	๐	๐		
๓.๒.๑.๒	ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
	- เขตเมือง	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
	ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
	เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
			๐	๐	๐		
	- เขตชนบท	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
	ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
	เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
			๐	๐	๐		
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	๑	
๓.๒.๒	ระบบแรงดันสูง (๒๒ / ๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑	หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๑๔	๑๔	๑๘		
๓.๒.๒.๒	หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกินกว่า ๒,๐๐๐ เควีเอ	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๑	๐	๑๑		
๓.๓	ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
	การโอนข้อใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)		๙๐	๑๐๒	๔๔๘		
			๐	๐	๐		
๓.๓.๒	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
			๑๕	๑๔	๑๖		

	เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
๓.๓.๓	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		#DIV/o!	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๑		
			๐	๐	๐		
๓.๓.๔	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๓	๐	๒		
			๐	๐	๐		
๓.๓.๕	การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (กรณีที่ใช้ไฟฟ้าหักเล็การขอใช้ไฟฟ้า)	๙๕%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ไม่ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		๑๕๔	๑๑๘	๑๑๔		
			๐	๐	๐		
๓.๔	ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑	ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ผู้ใช้ไฟไม่เกิน ๓๐ กิโลวัตต์)	๑๐๐%					
	- เขตเมือง		#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
			#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
	ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
	เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
	- เขตชนบท	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
			#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
	ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
	เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
๓.๔.๒	ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (ผู้ใช้ไฟไม่เกิน ๓๐ กิโลวัตต์ ขึ้นไป)	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
			#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
	ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
	เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		

๒. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	๑	
๒.๑	สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐ %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืน ภายใน ๔ ชม. (ครั้ง)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครั้ง)		๓๐	๓๔	๗๒		
			๐	๐	๐		
๒.๒	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕ %	#DIV/o!	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)		#DIV/o!	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		๐	๐	๑		
			๐	๐	๐		
๒.๓	การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๙๘%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๑๐๓๐๒	๑๐๓๐๒	๑๐๓๓๓		
			๑๐๓๐๒	๑๐๓๐๒	๑๐๓๓๓		
๒.๓.๒	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๕๗๒๔๖	๕๗๓๓๓	๕๗๓๘๕		
			๕๗๒๔๖	๕๗๓๓๓	๕๗๓๘๕		
๒.๔	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕ %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- จำนวนแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๖๗๕๔๘	๖๗๖๓๕	๖๗๗๑๘		
			๖๗๕๔๘	๖๗๖๓๕	๖๗๗๑๘		
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	๑	
๒.๕	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	ไม่น้อยกว่า ๑๐๐ %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ(เรื่อง)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๓	๑	๓		
			๐	๐	๐		

