

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

3 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ ( Guaranteed Standards of Performance )

เอกสารแนบ 3

| ที่     | งาน / โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|------------|--------------|
|         |                                                                                                                                                          |          | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. | 1          |              |
| 3.1     | คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                              |          |                |            |             |            |              |
| 3.1.1   | การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน ( Planned Outage ) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |            |             |            |              |
|         | การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                             | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  |             |            |              |
|         |                                                                                                                                                          |          | 100.00         | 100.00     |             |            |              |
|         | - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                        |          | 16             | 39         |             |            |              |
|         | - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                           |          | 0              | 0          |             |            |              |
|         |                                                                                                                                                          |          |                |            |             |            |              |
|         | การปฏิบัติงาน                                                                                                                                            | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  |             |            |              |
|         |                                                                                                                                                          |          | 100.00         | 100.00     |             |            |              |
|         | - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                               |          | 16             | 41         |             |            |              |
|         | - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                      |          | 0              | 0          |             |            |              |
|         |                                                                                                                                                          |          |                |            |             |            |              |
| 3.1.2   | การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป                                   | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  |             |            |              |
|         |                                                                                                                                                          |          | 100.00         | 100.00     |             |            |              |
|         | - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                  |          | 18             | 41         |             |            |              |
|         | - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | 0              | 0          |             |            |              |
| ที่     | งาน / โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|         |                                                                                                                                                          |          | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. | 1          |              |
| 3.2     | ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า ( นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน ) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว                |          |                |            |             |            |              |
| 3.2.1   | ระบบแรงดันต่ำ ( 380 / 230 โวลต์ )                                                                                                                        |          |                |            |             |            |              |
| 3.2.1.1 | ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                                 |          |                |            |             |            |              |
|         | - เขตเมือง                                                                                                                                               | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  |             |            |              |
|         |                                                                                                                                                          |          | 100.00         | 100.00     |             |            |              |
|         | ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | 375            | 207        |             |            |              |
|         | เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                    |          | 0              | 0          |             |            |              |
|         |                                                                                                                                                          |          |                |            |             |            |              |
|         | - เขตชนบท                                                                                                                                                | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  |             |            |              |
|         |                                                                                                                                                          |          | 100.00         | 100.00     |             |            |              |
|         | ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | 17             | 20         |             |            |              |
|         | เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                    |          | 0              | 0          |             |            |              |
| 3.2.1.2 | ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                                |          |                |            |             |            |              |
|         | - เขตเมือง                                                                                                                                               | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  |             |            |              |
|         |                                                                                                                                                          |          | 100.00         | 100.00     |             |            |              |
|         | ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | 10             | 0          |             |            |              |
|         | เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                    |          | 0              | 0          |             |            |              |
|         |                                                                                                                                                          |          |                |            |             |            |              |
|         | - เขตชนบท                                                                                                                                                | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  |             |            |              |
|         |                                                                                                                                                          |          | 100.00         | 100.00     |             |            |              |
|         | ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | 0              | 1          |             |            |              |
|         | เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                    |          | 0              | 0          |             |            |              |
| ที่     | งาน / โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|         |                                                                                                                                                          |          | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. | 1          |              |
| 3.2.2   | ระบบแรงดันสูง ( 22 / 33 เควี )                                                                                                                           |          |                |            |             |            |              |
| 3.2.2.1 | หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                                                                                                     | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  |             |            |              |
|         |                                                                                                                                                          |          | 100.00         | 100.00     |             |            |              |
|         | ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | 10             | 5          |             |            |              |
|         | เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | 0              | 0          |             |            |              |
| 3.2.2.2 | หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกินกว่า 2,000 เควีเอ                                                                                        | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  |             |            |              |
|         |                                                                                                                                                          |          | 100.00         | 100.00     |             |            |              |
|         | ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | 7              | 0          |             |            |              |
|         | เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | 0              | 0          |             |            |              |
|         |                                                                                                                                                          |          |                |            |             |            |              |
| 3.3     | ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                                                         |          |                |            |             |            |              |
| 3.3.1   | การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                              | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  |             |            |              |
|         |                                                                                                                                                          |          | 100.00         | 100.00     |             |            |              |
|         | ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | 129            | 155        |             |            |              |
|         | เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | 0              | 0          |             |            |              |

|       |                                                                                                              |      |           |           |  |  |  |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------|-----------|--|--|--|
|       |                                                                                                              |      |           |           |  |  |  |
| 3.3.2 | การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                             | 100% | ผ่านเกณฑ์ | ผ่านเกณฑ์ |  |  |  |
|       |                                                                                                              |      | 100.00    | 100.00    |  |  |  |
|       | ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                       |      | 168       | 166       |  |  |  |
|       | เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                        |      | 0         | 0         |  |  |  |
| 3.3.3 | การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                                             | 100% | ผ่านเกณฑ์ | ผ่านเกณฑ์ |  |  |  |
|       |                                                                                                              |      | 100.00    | 100.00    |  |  |  |
|       | - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                       |      | 0         | 0         |  |  |  |
|       | - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                        |      | 0         | 0         |  |  |  |
| 3.3.4 | การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                         | 100% | ผ่านเกณฑ์ | ผ่านเกณฑ์ |  |  |  |
|       |                                                                                                              |      | 100.00    | 100.00    |  |  |  |
|       | - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                         |      | 1         | 3         |  |  |  |
|       | - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                          |      | 0         | 0         |  |  |  |
| 3.3.5 | การจ่ายเงินค่าบริการ (กรณีที่ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                                                    | 95%  | ผ่านเกณฑ์ | ผ่านเกณฑ์ |  |  |  |
|       |                                                                                                              |      | 100.00    | 100.00    |  |  |  |
|       | - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                 |      | 97        | 90        |  |  |  |
|       | - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                  |      | 0         | 0         |  |  |  |
| 3.4   | ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |      |           |           |  |  |  |
| 3.4.1 | ผู้ใช้ไฟรายเล็ก ( ผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์ )                                                             |      |           |           |  |  |  |
|       | - เขตเมือง                                                                                                   | 100% | ผ่านเกณฑ์ | ผ่านเกณฑ์ |  |  |  |
|       |                                                                                                              |      | 100.00    | 100.00    |  |  |  |
|       | ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                       |      | 2338      | 2915      |  |  |  |
|       | เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                        |      | 0         | 0         |  |  |  |
|       |                                                                                                              |      |           |           |  |  |  |
|       | - เขตชนบท                                                                                                    | 100% | ผ่านเกณฑ์ | ผ่านเกณฑ์ |  |  |  |
|       |                                                                                                              |      | 100.00    | 100.00    |  |  |  |
|       | ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                       |      | 120       | 170       |  |  |  |
|       | เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                        |      | 0         | 0         |  |  |  |
|       |                                                                                                              |      |           |           |  |  |  |
| 3.4.2 | ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ( ผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์ ขึ้นไป )                                                      | 100% | ผ่านเกณฑ์ | ผ่านเกณฑ์ |  |  |  |
|       |                                                                                                              |      | 100.00    | 100.00    |  |  |  |
|       | ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                       |      | 0         | 0         |  |  |  |
|       | เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                        |      | 0         | 0         |  |  |  |

## 2. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป ( Overall Standards )

| ที่   | งาน / โครงการ                                                                                       | เป้าหมาย          | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส<br>1 | ปัญหาอุปสรรค |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------|------------|-------------|-----------------|--------------|
|       |                                                                                                     |                   | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. |                 |              |
| 2.1   | สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน    | ไม่น้อยกว่า 90 %  | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  |             |                 |              |
|       | - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืน ภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                            |                   | 100.00         | 100.00     |             |                 |              |
|       | - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                |                   | 7              | 6          |             |                 |              |
|       |                                                                                                     |                   | 0              | 0          |             |                 |              |
| 2.2   | สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95ภายใน 4 เดือน ( ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ) | ไม่น้อยกว่า 95 %  | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  |             |                 |              |
|       | - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                       |                   | 100.00         | 100.00     |             |                 |              |
|       | - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                   | 0              | 0          |             |                 |              |
|       |                                                                                                     |                   | 0              | 0          |             |                 |              |
| 2.3   | การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                         |                   |                |            |             |                 |              |
| 2.3.1 | ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ไม่น้อยกว่า 98%                                               | 98%               | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  |             |                 |              |
|       | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                         |                   | 100.00         | 100.00     |             |                 |              |
|       | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                            |                   | 9135           | 9197       |             |                 |              |
|       |                                                                                                     |                   | 9135           | 9197       |             |                 |              |
| 2.3.2 | ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                      | 100%              | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  |             |                 |              |
|       | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                         |                   | 100.00         | 100.00     |             |                 |              |
|       | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                             |                   | 160509         | 158439     |             |                 |              |
|       |                                                                                                     |                   | 160509         | 158439     |             |                 |              |
| 2.4   | จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                            | ไม่น้อยกว่า 95 %  | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  |             |                 |              |
|       | - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                   |                   | 100.00         | 100.00     |             |                 |              |
|       | - จำนวนแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                |                   | 169694         | 167636     |             |                 |              |
|       |                                                                                                     |                   | 169694         | 167636     |             |                 |              |
| ที่   | งาน / โครงการ                                                                                       | เป้าหมาย          | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส<br>1 | ปัญหาอุปสรรค |
|       |                                                                                                     |                   | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. |                 |              |
| 2.5   | ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100              | ไม่น้อยกว่า 100 % | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  |             |                 |              |
|       | - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ(เรื่อง)                                             |                   | 100.00         | 100.00     |             |                 |              |
|       | - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                               |                   | 2              | 6          |             |                 |              |
|       |                                                                                                     |                   | 0              | 0          |             |                 |              |