

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๓

รายงานประจำเดือน มิถุนายน การไฟฟ้า จ.เชียงใหม่..... รวม กฟส.ในสังกัด

3 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เอกสารแนบ 3

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส 2	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.		
3.1	คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1	การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
	การแจ้งดับไฟ	100%	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	
	- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		2	2	6	10	
	- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0	
	การปฏิบัติงาน	100%	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	
	- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		27	18	27	72	
	- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0	
3.1.2	การแก้ไขปัญหาไฟฟ้ดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป	100%	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้ดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		66	55	50	171	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้ดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส 2	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.		
3.2	ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1	ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลต์)						
3.2.1.1	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
	- เขตเมือง	100%	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		589	526	557	1672	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	- เขตชนบท	100%	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		23	17	33	73	
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.2.1.2	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
	- เขตเมือง	100%	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		13	15	18	46	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	- เขตชนบท	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส 2	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.		
3.2.2	ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี)						
3.2.2.1	หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	
	ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		6	2	2	10	
	เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.2.2.2	หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกินกว่า 2,000 เควีเอ	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3	ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1	การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	
	ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		133	110	113	356	
	เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

			ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
3.3.2	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		100.00	100.00	100.00	100.00	ตามนโยบายของรัฐ COVID-19
	เกิน 20 วันทำการ (ราย)		94	61	225	380	เดือน เม.ย. ยังไม่นับรวมในระบบ ซึ่งมี
			0	0	0	0	ขั้นตอนและวิธีการแตกต่างจากวิธีปกติ
3.3.3	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้า กระพริบ	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		100.00	100.00	100.00	100.00	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		3	7	3	13	
			0	0	0	0	
3.3.4	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและ ไบเสอร์รับเงินค่าไฟฟ้า	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		100.00	100.00	100.00	100.00	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		7	11	6	24	
			0	0	0	0	
3.3.5	การจ่ายเงินค่าบริการ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	95%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ไม่ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		100.00	100.00	100.00	100.00	
	- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		170	85	124	379	
			0	0	0	0	
3.4	ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถึัดจากวันที่ ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1	ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์)	100%	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
	- เขตเมือง		100.00	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	
	ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		1126	0	0	1126	
	เกิน 1 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0		
	- เขตชนบท	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
			0	0	0	0	
3.4.2	ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (ผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์ ขึ้นไป)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
			0	0	0	0	

2. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.		
2.1	สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90 %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	100.00		100.00	100.00	100.00		
	- สามารถจ่ายไฟคืน ภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		69	44	29	142	
	- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0	0	0	0	
2.2	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95 %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
	100.00		100.00	#DIV/0!	100.00		
	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		2	4	0	6	
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
2.3	การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ไม่น้อยกว่า 98%	98%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	100.00		100.00	100.00	100.00		
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		9321	9318	9272	27911	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		9321	9318	9272	27911	
2.3.2	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	100.00		100.00	100.00	100.00		
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		944006	944049	174728	2062783	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		944006	944049	174728	2062783	
2.4	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95 %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	100.00		100.00	100.00	100.00		
	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		953327	953364	174728	2081419	
	- จำนวนแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		953327	953364	174728	2081419	
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	2	
2.5	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	ไม่น้อยกว่า 100 %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	100.00		100.00	100.00	100.00		
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ(เรื่อง)		23	20	9	52	
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0	0	