

รายงานประจำเดือน ก.ย.67 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่2

3 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ ( Guaranteed Standards of Performance )

เอกสารแนบ 3

| ที่     | งาน / โครงการ                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            | สรุปไตรมาส<br>3 | ปัญหาอุปสรรค |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|-----------------|--------------|
|         |                                                                                                                                                         |          | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. |                 |              |
| 3.1     | คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                             |          |                |            |            |                 |              |
| 3.1.1   | การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน ( Planned Outage ) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |            |            |                 |              |
|         | การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                            | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์       |              |
|         | 100.00                                                                                                                                                  |          | 100.00         | 100.00     | 100.00     | 100.00          |              |
|         | - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                        |          | 6              | 2          | 5          | 13              |              |
|         | - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                           |          | 0              | 0          | 0          | 0               |              |
|         |                                                                                                                                                         |          |                |            |            |                 |              |
|         | การปฏิบัติงาน                                                                                                                                           | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์       |              |
|         | 100.00                                                                                                                                                  |          | 100.00         | 100.00     | 100.00     | 100.00          |              |
|         | - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                              |          | 6              | 2          | 51         | 59              |              |
|         | - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                     |          | 0              | 0          | 0          | 0               |              |
|         |                                                                                                                                                         |          |                |            |            |                 |              |
| 3.1.2   | การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือ เขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA                                        | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | #DIV/0!    | ผ่านเกณฑ์       |              |
|         | 100.00                                                                                                                                                  |          | 100.00         | 100.00     | #DIV/0!    | 100.00          |              |
|         | - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                 |          | 65             | 69         | 0          | 134             |              |
|         | - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                  |          | 0              | 0          | 0          | 0               |              |
| ที่     | งาน / โครงการ                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            | สรุปไตรมาส<br>3 | ปัญหาอุปสรรค |
|         |                                                                                                                                                         |          | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.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      | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์       |              |
|         | 100.00                                                                                                                                                  |          | 100.00         | 100.00     | 100.00     | 100.00          |              |
|         | ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | 168            | 142        | 132        | 442             |              |
|         | เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | 0              | 0          | 0          | 0               |              |
|         |                                                                                                                                                         |          |                |            |            |                 |              |
|         | - เขตชนบท                                                                                                                                               | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์       |              |
|         | 100.00                                                                                                                                                  |          | 100.00         | 100.00     | 100.00     | 100.00          |              |
|         | ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | 1              | 1          | 1          | 3               |              |
|         | เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | 0              | 0          | 0          | 0               |              |
| 3.2.1.2 | ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                               |          |                |            |            |                 |              |
|         | - เขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์       |              |
|         | 100.00                                                                                                                                                  |          | 100.00         | 100.00     | 100.00     | 100.00          |              |
|         | ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | 2              | 2          | 2          | 6               |              |
|         | เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | 0              | 0          | 0          | 0               |              |
|         |                                                                                                                                                         |          |                |            |            |                 |              |
|         | - เขตชนบท                                                                                                                                               | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์       |              |
|         | 100.00                                                                                                                                                  |          | 100.00         | 100.00     | 100.00     | 100.00          |              |
|         | ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | 2              | 2          | 1          | 5               |              |
|         | เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | 0              | 0          | 0          | 0               |              |

| ที่     | งาน / โครงการ                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |              | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|--------------|------------|--------------|
|         |                                                                                                               |          | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย.   | 3          |              |
| 3.2.2   | ระบบแรงดันสูง ( 22 / 33 เควี )                                                                                | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์    | ผ่านเกณฑ์  |              |
| 3.2.2.1 | หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                                                          |          | 100.00         | 100.00     | 100.00       | 100.00     |              |
|         | ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | 1              | 5          | 3            | 9          |              |
|         | เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              | 0          | 0            | 0          |              |
| 3.2.2.2 | หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกินกว่า 2,000 เควีเอ                                             | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์    | ผ่านเกณฑ์  |              |
|         |                                                                                                               |          | 100.00         | 100.00     | 100.00       | 100.00     |              |
|         | ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | 3              | 2          | 4            | 9          |              |
|         | เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              | 0          | 0            | 0          |              |
|         |                                                                                                               |          |                |            |              |            |              |
| 3.3     | ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                              |          |                |            |              |            |              |
| 3.3.1   | การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                   | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์    | ผ่านเกณฑ์  |              |
|         |                                                                                                               |          | 100.00         | 100.00     | 100.00       | 100.00     |              |
|         | ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | 110            | 168        | 168          | 446        |              |
|         | เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              | 0          | 0            | 0          |              |
|         |                                                                                                               |          |                |            |              |            |              |
| 3.3.2   | การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                               | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์    | ผ่านเกณฑ์  |              |
|         |                                                                                                               |          | 100.00         | 100.00     | 100.00       | 100.00     |              |
|         | ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 38             | 14         | 22           | 74         |              |
|         | เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              | 0          | 0            | 0          |              |
| 3.3.3   | การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการระดับแรงดันไฟฟ้า และ ไฟฟ้ากระพริบ                                          | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์    | ผ่านเกณฑ์  |              |
|         |                                                                                                               |          | 100.00         | 100.00     | 100.00       | 100.00     |              |
|         | - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                        |          | 3              | 5          | 2            | 10         |              |
|         | - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                         |          | 0              | 0          | 0            | 0          |              |
| 3.3.4   | การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                          | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์    | ผ่านเกณฑ์  |              |
|         |                                                                                                               |          | 100.00         | 100.00     | 100.00       | 100.00     |              |
|         | - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                          |          | 7              | 7          | 2            | 16         |              |
|         | - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                           |          | 0              | 0          | 0            | 0          |              |
| 3.3.5   | การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการใช้ไฟฟ้า)                                                    | 95%      | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | ไม่ผ่านเกณฑ์ | ผ่านเกณฑ์  |              |
|         |                                                                                                               |          | 100.00         | 100.00     | 100.00       | 100.00     |              |
|         | - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                  |          | 1              | 1          | 1            | 3          |              |
|         | - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                   |          | 0              | 0          | 0            | 0          |              |
| 3.4     | ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (ห้ามคิดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |            |              |            |              |
| 3.4.1   | ผู้ใช้ไฟรายเล็ก ( ผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์ )                                                              | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์    | ผ่านเกณฑ์  |              |
|         | - เขตเมือง                                                                                                    |          | 100.00         | 100.00     | 100.00       | 100.00     |              |
|         | ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 133            | 161        | 73           | 367        |              |
|         | เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              | 0          | 0            | 0          |              |
|         |                                                                                                               |          |                |            |              |            |              |
|         | - เขตชนบท                                                                                                     | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์    | ผ่านเกณฑ์  |              |
|         |                                                                                                               |          | 100.00         | 100.00     | 100.00       | 100.00     |              |
|         | ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 2              | 3          | 1            | 6          |              |
|         | เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              | 0          | 0            | 0          |              |
|         |                                                                                                               |          |                |            |              |            |              |
| 3.4.2   | ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ( ผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์ ขึ้นไป )                                                       | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์    | ผ่านเกณฑ์  |              |
|         |                                                                                                               |          | 100.00         | 100.00     | 100.00       | 100.00     |              |
|         | ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 2              | 2          | 1            | 5          |              |
|         | เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              | 0          | 0            | 0          |              |

## 2. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป ( Overall Standards )

| ที่   | งาน / โครงการ                                                                                        | เป้าหมาย          | ผลการดำเนินงาน |            |            | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|       |                                                                                                      |                   | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | 3          |              |
| 2.1   | สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน     | ไม่น้อยกว่า 90 %  | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  |              |
|       | - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืน ภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                             |                   | 100.00         | 100.00     | 100.00     | 100.00     |              |
|       | - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                    |                   | 65             | 69         | 52         | 186        |              |
|       | - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                    |                   | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
| 2.2   | สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน ( ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ) | ไม่น้อยกว่า 95 %  | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  |              |
|       | - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                        |                   | 100.00         | 100.00     | 100.00     | 100.00     |              |
|       | - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                          |                   | 3              | 4          | 1          | 8          |              |
|       | - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                          |                   | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
| 2.3   | การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                          |                   |                |            |            |            |              |
| 2.3.1 | ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ไม่น้อยกว่า 98%                                                | 98%               | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|       | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                          |                   | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|       | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                             |                   | 1              | 1          | 1          | 3          |              |
|       | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                             |                   | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
| 2.3.2 | ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                       | 100%              | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|       | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                          |                   | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|       | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                            |                   | 78             | 72         | 72         | 221.231    |              |
|       | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                            |                   | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
| 2.4   | จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                             | ไม่น้อยกว่า 95 %  | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|       | - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                    |                   | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|       | - จำนวนจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                         |                   | 72             | 71         | 79         | 222.722    |              |
|       | - จำนวนจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                         |                   | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
| ที่   | งาน / โครงการ                                                                                        | เป้าหมาย          | ผลการดำเนินงาน |            |            | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|       |                                                                                                      |                   | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | 3          |              |
| 2.5   | ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100               | ไม่น้อยกว่า 100 % | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  |              |
|       | - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ(เรื่อง)                                              |                   | 100.00         | 100.00     | 100.00     | 100.00     |              |
|       | - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                |                   | 21             | 21         | 20         | 62         |              |
|       | - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                |                   | 0              | 0          | 0          | 0          |              |