

1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เอกสารแนบ 3

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ตค.	เดือน พย.	เดือน ธค	4	
1.1	คุณภาพไฟฟ้า						
1.1.1	การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
	การแจ้งดับไฟ	100%	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	100.00	
	- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		3	0	0	3	
	- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	-		0	
	การปฏิบัติงาน	100%	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	100.00	
	- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		3	0	0	3	
	- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-		0	
1.1.2	การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือ เขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA	100%	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	100.00	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		2	0	0	2	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	-		0	

หน้า 9

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ตค.	เดือน พย.	เดือน ธค.	4	
1.2	ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
1.2.1	ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลต์)						
1.2.1.1	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
	- เขตเมือง	100%	ผ่านเกณฑ์	#VALUE!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	#VALUE!	#DIV/0!	100.00	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		48	0	0	48	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)			-		0	
	- เขตชนบท	100%	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	100.00	
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		50	0	0	50	
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-		0	
1.2.1.2	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
	- เขตเมือง	100%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	ผ่านเกณฑ์	
			#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	100.00	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		20	0	0	20	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	0	
	- เขตชนบท	100%	ผ่านเกณฑ์	#VALUE!	#VALUE!	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	#VALUE!	#VALUE!	100.00	
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		3	0	0	3	
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	-	-	0	

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ตค.	เดือน พย.	เดือน ธค.	4	
1.2.2	ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี)						
1.2.2.1	หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
	ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	100.00	
	ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		1	0	0	1	
	เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	0	0	
1.2.2.2	หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกินกว่า 2,000 เควีเอ	100%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	
	ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	
	ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-	0	
1.3	ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
1.3.1	การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
	ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	100.00	
	ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		1	0	0	1	
	เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	-		0	
1.3.2	การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	ผ่านเกณฑ์	
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	100.00	
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		1	0	0	1	
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	0	
1.3.3	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และ ไฟฟ้ากระพริบ	100%	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	100.00	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	0	0	1	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-		0	

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ตค.	เดือน พย.	เดือน ธค.	4	
1.3.4	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	100.00	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2	0	0	2	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-		0	
1.4	ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
1.4.1	ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์)						
	- เขตเมือง	100%	#VALUE!	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			#VALUE!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	
	ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		22	0	0	22	
	เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-			0	
	- เขตชนบท	100%	#VALUE!	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			#VALUE!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		20	0	0	20	
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-			0	
1.4.2	ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (ผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์ ขึ้นไป)	100%	#VALUE!	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			#VALUE!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1	0	0	1	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	0		0	

2. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ตค.	เดือน พย.	เดือน ธค.	4	
2.1	สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90 %	#VALUE!	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
	- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืน ภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		#VALUE!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	
	- จ่ายไฟฟ้าคืน เกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		1	0	0	1	งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องแรงสูง
			-			0	
2.2	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80 %	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
			-	-		0	
2.3	การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25 %	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		#DIV/0!	#DIV/0!	0.00	0.00	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)					0	
					60805	60805	
2.3.2	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	ไม่ผ่านเกณฑ์	ไม่ผ่านเกณฑ์	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		#DIV/0!	#DIV/0!	0.00	0.00	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)					0	
					27090	27090	
2.4	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90 %	#DIV/0!	#DIV/0!	ไม่ผ่านเกณฑ์	ไม่ผ่านเกณฑ์	
	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		#DIV/0!	#DIV/0!	0.00	0.00	
	- จำนวนแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)					0	
					87895	87895	
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน กค.	เดือน สค.	เดือน กย.	3	

2.5	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95 %	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ(เรื่อง)		#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)					0	
			-	-		0	

ผู้รายงาน

นายวิชัย คึงคนันหา

หมายเลขโทรศัพท์ 14612