

รายงานประจำเดือน กันยายน 2567.... การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแม่สาย รวม กฟส.ในสังกัด

3 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ ( Guaranteed Standards of Performance )

เอกสารแนบ 3

| ที่     | งาน / โครงการ                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค      |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|-------------------|
|         |                                                                                                                                                         |          | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | 3          |                   |
| 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     |                   |
|         | - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                        |          | 56             | 48         | 33         | 137        |                   |
|         | - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                           |          | 0              | 0          | 0          | 0          |                   |
|         |                                                                                                                                                         |          |                |            |            |            |                   |
|         | การปฏิบัติงาน                                                                                                                                           | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  |                   |
|         |                                                                                                                                                         |          | 100.00         | 100.00     | 100.00     | 100.00     |                   |
|         | - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                              |          | 56             | 48         | 33         | 137        |                   |
|         | - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                     |          | 0              | 0          | 0          | 0          |                   |
|         |                                                                                                                                                         |          |                |            |            |            |                   |
|         |                                                                                                                                                         |          |                |            |            |            |                   |
| 3.1.2   | การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300                                              | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  |                   |
|         |                                                                                                                                                         |          | 100.00         | 100.00     | 100.00     | 100.00     |                   |
|         | - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                 |          | 16             | 16         | 5          | 37         |                   |
|         | - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                  |          | 0              | 0          | 0          | 0          |                   |
| ที่     | งาน / โครงการ                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค      |
|         |                                                                                                                                                         |          | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | 3          |                   |
| 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     |                   |
|         | ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | 60             | 40         | 27         | 127        | ข้อมูลจาก ZCSR011 |
|         | เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | 0              | 0          | 0          | 0          |                   |
|         |                                                                                                                                                         |          |                |            |            |            |                   |
|         | - เขตชนบท                                                                                                                                               | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  |                   |
|         |                                                                                                                                                         |          | 100.00         | 100.00     | 100.00     | 100.00     |                   |
|         | ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | 32             | 30         | 27         | 89         | ข้อมูลจาก ZCSR011 |
|         | 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     |                   |
|         | ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | 1              | 2          | 1          | 4          | ข้อมูลจาก ZCSR011 |
|         | เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | 0              | 0          | 0          | 0          |                   |
|         |                                                                                                                                                         |          |                |            |            |            |                   |
|         | - เขตชนบท                                                                                                                                               | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!    | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  |                   |
|         |                                                                                                                                                         |          | 100.00         | #DIV/0!    | 100.00     | 100.00     |                   |
|         | ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | 1              | 0          | 1          | 2          | ข้อมูลจาก ZCSR011 |
|         | เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | 0              | 0          | 0          | 0          |                   |
|         |                                                                                                                                                         |          |                |            |            |            |                   |
|         |                                                                                                                                                         |          |                |            |            |            |                   |

3 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ ( Guaranteed Standards of Performance )

| ที่     | งาน / โครงการ                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|         |                                                                                                      |          | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | 3          |              |
| 3.2.2   | ระบบแรงดันสูง ( 22 / 33 เควี )                                                                       |          |                |            |            |            |              |
| 3.2.2.1 | หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                                                 | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!    | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  |              |
|         | ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                              |          | 100.00         | #DIV/0!    | 100.00     | 100.00     |              |
|         | เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                               |          | 3              | 0          | 1          | 4          |              |
|         |                                                                                                      |          | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
| 3.2.2.2 | หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกินกว่า 2,000 เควีเอ                                    | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  |              |
|         |                                                                                                      |          | #DIV/0!        | #DIV/0!    | 100.00     | 100.00     |              |
|         | ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                              |          | 0              | 0          | 1          | 1          |              |
|         | 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 30 วันทำการ (ราย)                                                                              |          | 40             | 33         | 25         | 98         |              |
|         | เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                               |          | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
|         |                                                                                                      |          |                |            |            |            |              |
| 3.3.2   | การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                      | 100%     | #DIV/0!        | ผ่านเกณฑ์  | #DIV/0!    | ผ่านเกณฑ์  |              |
|         |                                                                                                      |          | #DIV/0!        | 100.00     | #DIV/0!    | 100.00     |              |
|         | ภายใน 20 วันทำการ (ราย)                                                                              |          | 0              | 1          | 0          | 1          |              |
|         | เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                               |          | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
| 3.3.3   | การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และ ไฟฟ้ากระพริบ                                    | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|         |                                                                                                      |          | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|         | - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                               |          | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
|         | - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                |          | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
| 3.3.4   | การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                 | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!    | #DIV/0!    | ผ่านเกณฑ์  |              |
|         |                                                                                                      |          | 100.00         | #DIV/0!    | #DIV/0!    | 100.00     |              |
|         | - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 1              | 0          | 0          | 1          |              |
|         | - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                  |          | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
| 3.3.5   | การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (กรณีที่ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                                         | 95%      | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|         |                                                                                                      |          | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|         | - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                         |          | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
|         | - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                          |          | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
| 3.4     | ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข |          |                |            |            |            |              |
| 3.4.1   | ผู้ใช้ไฟรายเล็ก ( ผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์ )                                                     |          |                |            |            |            |              |
|         | - เขตเมือง                                                                                           | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  |              |
|         |                                                                                                      |          | 100.00         | 100.00     | 100.00     | 100.00     |              |
|         | ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                               |          | 364            | 312        | 9          | 685        |              |
|         | 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)                                                                               |          | 238            | 273        | 26         | 537        |              |
|         | เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                |          | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
|         |                                                                                                      |          |                |            |            |            |              |
|         |                                                                                                      |          |                |            |            |            |              |
| 3.4.2   | ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ( ผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์ ขึ้นไป )                                              | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|         |                                                                                                      |          | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|         | ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                               |          | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
|         | 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  |              |
|       | - สามารถจ่ายไฟคืน ภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                |                 | 100.00         | 100.00     | 100.00     | 100.00     |              |
|       | - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                    |                 | 58             | 65         | 40         | 163        |              |
|       | - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                    |                 | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
|       |                                                                                                      |                 |                |            |            |            |              |
| 2.2   | สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน ( ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ) | ไม่น้อยกว่า 95  | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|       | - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                        |                 | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|       | - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                          |                 | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
|       | - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                          |                 | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
| 2.3   | การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                          |                 |                |            |            |            |              |
| 2.3.1 | ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ไม่น้อยกว่า 98%                                                | 98%             | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  |              |
|       | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                          |                 | 100.00         | 100.00     | 100.00     | 100.00     |              |
|       | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                             |                 | 23,315         | 22,598     | 21,852     | 67,765     |              |
|       | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                             |                 | 23,315         | 22,598     | 21,852     | 67,765     |              |
|       |                                                                                                      |                 |                |            |            |            |              |
| 2.3.2 | ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                       | 100%            | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  |              |
|       | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                          |                 | 100.00         | 100.00     | 100.00     | 100.00     |              |
|       | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                              |                 | 16,561         | 16,351     | 13,261     | 46,173     |              |
|       | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                              |                 | 16,561         | 16,351     | 13,261     | 46,173     |              |
|       |                                                                                                      |                 |                |            |            |            |              |
| 2.4   | จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                             | ไม่น้อยกว่า 95  | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  |              |
|       | - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                    |                 | 100.00         | 100.00     | 100.00     | 100.00     |              |
|       | - จำนวนแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                 |                 | 39,876         | 38,949     | 35,113     | 113,938    |              |
|       | - จำนวนแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                 |                 | 39,876         | 38,949     | 35,113     | 113,938    |              |
|       |                                                                                                      |                 |                |            |            |            |              |
| 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      | #DIV/0!    | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  |              |
|       | - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ(เรื่อง)                                              |                 | 100.00         | #DIV/0!    | 100.00     | 100.00     |              |
|       | - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                   |                 | 1              | 0          | 1          | 2          |              |
|       | - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                |                 | 0              | 0          | 0          | 0          |              |