

1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ ( Guaranteed Standards of Performance )

เอกสารแนบ 3

| ที่   | งาน / โครงการ                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|       |                                                                                                                                                         |          | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | 3          |              |
| 1.1   | คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                             |          |                |            |            |            |              |
| 1.1.1 | การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน ( Planned Outage ) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |            |            |            |              |
|       | การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                            | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|       |                                                                                                                                                         |          | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|       | - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                        |          | 0              | 0          | 0          | 0          | ผกป.         |
|       | - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                           |          | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
|       |                                                                                                                                                         |          |                |            |            |            |              |
|       | การปฏิบัติงาน                                                                                                                                           | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|       |                                                                                                                                                         |          | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|       | - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                              |          | 0              | 0          | 0          | 0          | ผกป.         |
|       | - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                     |          | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
|       |                                                                                                                                                         |          |                |            |            |            |              |
| 1.1.2 | การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือ เขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA                                        | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|       |                                                                                                                                                         |          | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|       | - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                 |          | 0              | 0          | 0          | 0          | ผกป.         |
|       | - 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          |              |
| 1.2     | ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า ( นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน ) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |            |            |            |              |
| 1.2.1   | ระบบแรงดันต่ำ ( 380 / 230 โวลต์ )                                                                                                             |          |                |            |            |            |              |
| 1.2.1.1 | ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                    |          |                |            |            |            |              |
|         | - เขตเมือง                                                                                                                                    | 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          | ผบต.         |
|         | 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)                                                                                                                        |          | 33             | 23         | 25         | 81         | ผบต.         |
|         | เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
| 1.2.1.2 | ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                   |          |                |            |            |            |              |
|         | - เขตเมือง                                                                                                                                    | 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          | ผบต.         |
|         | เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
|         |                                                                                                                                               |          |                |            |            |            |              |
|         | - เขตชนบท                                                                                                                                     | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|         |                                                                                                                                               |          | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|         | ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | 0              | 0          | 0          | 0          | ผบต.         |
|         | 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          |              |
| 1.2.2   | ระบบแรงดันสูง ( 22 / 33 เควี )                                    |          |                |            |            |            |              |
| 1.2.2.1 | หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                              | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | #DIV/0!    | ผ่านเกณฑ์  |              |
|         | ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                           |          | 100.00         | 100.00     | #DIV/0!    | 100.00     |              |
|         | เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                            |          | 3              | 1          | 0          | 4          | ผบต.         |
|         | เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
| 1.2.2.2 | หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกินกว่า 2,000 เควีเอ | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|         | ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                           |          | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|         | เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0          | 0          | 0          | ผบต.         |
|         | เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
| 1.3     | ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                  |          |                |            |            |            |              |
| 1.3.1   | การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า       | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  |              |
|         | ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                           |          | 100.00         | 100.00     | 100.00     | 100.00     |              |
|         | เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                            |          | 9              | 6          | 4          | 19         | ผบต.         |
|         | เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
| 1.3.2   | การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                  | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์  |              |
|         | ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                            |          | 100.00         | 100.00     | 100.00     | 100.00     |              |
|         | เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                             |          | 7              | 7          | 13         | 27         | ผบง.         |
|         | เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
| 1.3.3   | การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และ ไฟฟ้ากระพริบ | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|         | - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                            |          | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|         | - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                             |          | 0              | 0          | 0          | 0          | ผกป.         |
|         | - พบผู้ใช้ไฟฟ้า 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          |              |
| 1.3.4 | การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                         | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|       | - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                         |          | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|       | - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                         |          | 0              | 0          | 0          | 0          | ผบต.         |
|       | - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                          |          | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
| 1.4   | ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |            |            |            |              |
| 1.4.1 | ผู้ใช้ไฟรายเล็ก ( ผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์ )                                                             |          |                |            |            |            |              |
|       | - เขตเมือง                                                                                                   | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|       |                                                                                                              |          | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|       | ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | 0              | 0          | 0          | 0          | ผบง.         |
|       | เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
|       |                                                                                                              |          |                |            |            |            |              |
|       | - เขตชนบท                                                                                                    | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|       |                                                                                                              |          | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!    | #DIV/0!    |              |
|       | ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | 0              | 0          | 0          | 0          | ผบง.         |
|       | เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
|       |                                                                                                              |          |                |            |            |            |              |
|       |                                                                                                              |          |                |            |            |            |              |
| 1.4.2 | ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ( ผู้ใช้ไฟเกิน 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          | ผบง.         |
|       | 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 % | #DIV/0!        | #DIV/0!      | #DIV/0!      | #DIV/0!      |              |
|       | - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืน ภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                             |                  | #DIV/0!        | #DIV/0!      | #DIV/0!      | #DIV/0!      |              |
|       | - จ่ายไฟฟ้าคืน เกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                |                  | 0              | 0            | 0            | 0            | ผกป.         |
|       |                                                                                                      |                  | 0              | 0            | 0            | 0            |              |
| 2.2   | สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน ( ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ) | ไม่น้อยกว่า 80 % | #DIV/0!        | #DIV/0!      | #DIV/0!      | #DIV/0!      |              |
|       | - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)                                        |                  | #DIV/0!        | #DIV/0!      | #DIV/0!      | #DIV/0!      |              |
|       | - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)                                          |                  | 0              | 0            | 0            | 0            | ผกป.         |
|       |                                                                                                      |                  | 0              | 0            | 0            | 0            |              |
| 2.3   | การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                          |                  |                |              |              |              |              |
| 2.3.1 | ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25                                            | ไม่เกิน 25 %     | ไม่ผ่านเกณฑ์   | ไม่ผ่านเกณฑ์ | ไม่ผ่านเกณฑ์ | ไม่ผ่านเกณฑ์ |              |
|       | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)                                                       |                  | 100.00         | 100.00       | 100.00       | 100.00       |              |
|       | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                             |                  | 14,114         | 14,736       | 14,749       | 43,599       | ผบง.         |
|       |                                                                                                      |                  | 14,114         | 14,736       | 14,749       | 43,599       |              |
| 2.3.2 | ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                       | 100%             | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์    | ผ่านเกณฑ์    | ผ่านเกณฑ์    |              |
|       | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                          |                  | 100.00         | 100.00       | 100.00       | 100.00       |              |
|       | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                              |                  | 22,835         | 22,844       | 22,852       | 68,531       | ผบง.         |
|       |                                                                                                      |                  | 22,835         | 22,844       | 22,852       | 68,531       |              |
| 2.4   | จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                             | ไม่น้อยกว่า 90 % | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์    | ผ่านเกณฑ์    | ผ่านเกณฑ์    |              |
|       | - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                    |                  | 100.00         | 100.00       | 100.00       | 100.00       |              |
|       | - จำนวนแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                 |                  | 37,549         | 37,580       | 37,601       | 112,730      | ผบง.         |
|       |                                                                                                      |                  | 37,549         | 37,580       | 37,601       | 112,730      |              |

| ที่ | งาน / โครงการ                                                                            | เป้าหมาย         | 3          |              |              | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|
|     |                                                                                          |                  | เดือน ก.ค. | เดือน ส.ค.   | เดือน ก.ย.   | 3          |              |
| 2.5 | ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95 % | #DIV/0!    | ไม่ผ่านเกณฑ์ | ไม่ผ่านเกณฑ์ | #DIV/0!    |              |
|     | - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ(เรื่อง)                                  |                  | #DIV/0!    | 0.00         | 0.00         | #DIV/0!    |              |
|     | - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                    |                  | 0          | 0            | 0            | 0          | ผบต.         |
|     |                                                                                          |                  | 0          | 0            | 0            | 0          |              |

ผู้รายงาน

นายวิกรม เจือจาน

หมายเลขโทรศัพท์ ...053-771789