

รายงานประจำเดือน มกราคม 2566 การไฟฟ้า กฟส.อ.แม่ฟ้าหลวง รวม กฟย. ในสังกัด

1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ ( Guaranteed Standards of Performance )

เอกสารแนบ 3

| ที่   | งาน / โครงการ                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|------------|--------------|
|       |                                                                                                                                                         |          | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. | 1          |              |
| 1.1   | คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                             |          |                |            |             |            |              |
| 1.1.1 | การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน ( 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!    |              |
|       | - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                        |          | 0              |            |             | 0          | ผกป.         |
|       | - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                           |          | 0              |            |             | 0          |              |
|       |                                                                                                                                                         |          |                |            |             |            |              |
|       | การปฏิบัติงาน                                                                                                                                           | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!     | #DIV/0!    |              |
|       |                                                                                                                                                         |          | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!     | #DIV/0!    |              |
|       | - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                              |          | 0              |            |             | 0          | ผกป.         |
|       | - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                     |          | 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          | ผกป.         |
|       | - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                  |          | 0              |            |             | 0          |              |

| ที่     | งาน / โครงการ                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|------------|--------------|
|         |                                                                                                                                             |          | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. | 1          |              |
| 1.2     | ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า ( นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน ) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |            |             |            |              |
| 1.2.1   | ระบบแรงดันต่ำ ( 380 / 230 โวลต์ )                                                                                                           |          |                |            |             |            |              |
| 1.2.1.1 | ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                    |          |                |            |             |            |              |
|         | - เขตเมือง                                                                                                                                  | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!    | #DIV/0!     | ผ่านเกณฑ์  |              |
|         |                                                                                                                                             |          | 100.00         | #DIV/0!    | #DIV/0!     | 100.00     |              |
|         | ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          | 31             |            |             | 31         | ผบต.         |
|         | เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          | 0              |            |             | 0          |              |
|         |                                                                                                                                             |          |                |            |             |            |              |
|         | - เขตชนบท                                                                                                                                   | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!    | #DIV/0!     | ผ่านเกณฑ์  |              |
|         |                                                                                                                                             |          | 100.00         | #DIV/0!    | #DIV/0!     | 100.00     |              |
|         | ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          | 6              |            |             | 6          | ผบต.         |
|         | เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          | 0              |            |             | 0          |              |
| 1.2.1.2 | ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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          | ผบต.         |
|         | เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          | 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          | ผบต.         |
|         | เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          | 0              |            |             | 0          |              |

| ที่     | งาน / โครงการ                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|---------|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|------------|--------------|
|         |                                                                   |          | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. | 1          |              |
| 1.2.2   | ระบบแรงดันสูง ( 22 / 33 เควี )                                    |          |                |            |             |            |              |
| 1.2.2.1 | หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                              | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!     | #DIV/0!    |              |
|         | ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                           |          | 0              |            |             | 0          | ผบต.         |
|         | เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                            |          | 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)                                           |          | 0              |            |             | 0          | ผบต.         |
|         | เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              |            |             | 0          |              |
|         |                                                                   |          |                |            |             |            |              |
| 1.3     | ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                  |          |                |            |             |            |              |
| 1.3.1   | การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า       | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!     | #DIV/0!    |              |
|         |                                                                   |          | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!     | #DIV/0!    |              |
|         | ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                           |          | 0              |            |             | 0          | ผบต.         |
|         | เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              |            |             | 0          |              |
|         |                                                                   |          |                |            |             |            |              |
| 1.3.2   | การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                   | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!     | #DIV/0!    |              |
|         |                                                                   |          | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!     | #DIV/0!    |              |
|         | ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              |            |             | 0          | ผบง.         |
|         | เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              |            |             | 0          |              |
| 1.3.3   | 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          | ผกป.         |
|         | - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                             |          | 0              |            |             | 0          |              |

| ที่   | งาน / โครงการ                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|------------|--------------|
|       |                                                                                                               |          | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. | 1          |              |
| 1.3.4 | การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                          | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!     | #DIV/0!    |              |
|       |                                                                                                               |          | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!     | #DIV/0!    |              |
|       | - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                          |          | 0              |            |             | 0          | ผบต.         |
|       | - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                           |          | 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          | ผบง.         |
|       | เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 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          | ผบง.         |
|       | เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 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          | ผบง.         |
|       | เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              |            |             | 0          |              |

## 2. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป ( Overall Standards )

| ที่   | งาน / โครงการ                                                                                        | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส   | ปัญหาอุปสรรค |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|------------|-------------|--------------|--------------|
|       |                                                                                                      |                  | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. | 1            |              |
| 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!      |              |
|       | - จ่ายไฟคืน ภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                      |                  | 0              |            |             | 0            | ผกป.         |
|       |                                                                                                      |                  | 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            | ผกป.         |
|       |                                                                                                      |                  | 0              |            |             | 0            |              |
| 2.3   | การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                          |                  |                |            |             |              |              |
| 2.3.1 | ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25                                            | ไม่เกิน 25 %     | ไม่ผ่านเกณฑ์   | #DIV/0!    | #DIV/0!     | ไม่ผ่านเกณฑ์ |              |
|       | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)                                                       |                  | 100.00         | #DIV/0!    | #DIV/0!     | 100.00       |              |
|       | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                             |                  | 5,821          |            |             | 5,821        | ผบง.         |
|       |                                                                                                      |                  | 5,821          |            |             | 5,821        |              |
| 2.3.2 | ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                       | 100%             | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!    | #DIV/0!     | ผ่านเกณฑ์    |              |
|       | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                          |                  | 100.00         | #DIV/0!    | #DIV/0!     | 100.00       |              |
|       | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                              |                  | 10,610         |            |             | 10,610       | ผบง.         |
|       |                                                                                                      |                  | 10,610         |            |             | 10,610       |              |
| 2.4   | จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                             | ไม่น้อยกว่า 90 % | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!    | #DIV/0!     | ผ่านเกณฑ์    |              |
|       | - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                    |                  | 100.00         | #DIV/0!    | #DIV/0!     | 100.00       |              |
|       | - จำนวนแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                 |                  | 16,431         |            |             | 16,431       | ผบง.         |
|       |                                                                                                      |                  | 16,431         |            |             | 16,431       |              |

| ที่ | งาน / โครงการ                                                                            | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |              |              | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|--------------|--------------|------------|--------------|
|     |                                                                                          |                  | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ.   | เดือน มี.ค.  | 1          |              |
| 2.5 | ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95 % | #DIV/0!        | ไม่ผ่านเกณฑ์ | ไม่ผ่านเกณฑ์ | #DIV/0!    |              |
|     |                                                                                          |                  | #DIV/0!        | 0.00         | 0.00         | #DIV/0!    |              |
|     | - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ(เรื่อง)                                  |                  | 0              |              |              | 0          | พบต.         |
|     | - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                    |                  | 0              |              |              | 0          |              |

ผู้รายงาน      นายเสนาะ ปัญญาภาบ      หมายเลขโทรศัพท์ ...053-763011