

รายงานประจำไตรมาส...2/2566... กฟส.เถิน และ กฟฟ.ในสังกัด

1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ ( Guaranteed Standards of Performance )

เอกสารแนบ 3

| ที่     | งาน / โครงการ                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส<br>2 | ปัญหาอุปสรรค |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|-----------------|--------------|
|         |                                                                                                                                                         |          | เดือน เม.ย.    | เดือน พ.ค. | เดือน มิ.ย. |                 |              |
| 1.1     | คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                             |          |                |            |             |                 |              |
| 1.1.1   | การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน ( Planned Outage ) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |            |             |                 |              |
|         | การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                            | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!    | #DIV/0!     | ผ่านเกณฑ์       |              |
|         | 100.00                                                                                                                                                  |          | 100.00         | #DIV/0!    | #DIV/0!     | 100.00          |              |
|         | - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                        |          | 2              | 0          | 0           | 2               |              |
|         | - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                           |          | 0              | 0          | 0           | 0               |              |
|         |                                                                                                                                                         |          |                |            |             |                 |              |
|         | การปฏิบัติงาน                                                                                                                                           | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!    | #DIV/0!     | ผ่านเกณฑ์       |              |
|         | 100.00                                                                                                                                                  |          | 100.00         | #DIV/0!    | #DIV/0!     | 100.00          |              |
|         | - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                              |          | 2              | 0          | 0           | 2               |              |
|         | - 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!     | #DIV/0!         |              |
|         | - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                 |          | 0              | 0          | 0           | 0               |              |
|         | - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                  |          | 0              | 0          | 0           | 0               |              |
| ที่     | งาน / โครงการ                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส<br>2 | ปัญหาอุปสรรค |
|         |                                                                                                                                                         |          | เดือน เม.ย.    | เดือน พ.ค. | เดือน มิ.ย. |                 |              |
| 1.2     | ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า ( นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน ) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว             |          |                |            |             |                 |              |
| 1.2.1   | ระบบแรงดันต่ำ ( 380 / 230 โวลต์ )                                                                                                                       |          |                |            |             |                 |              |
| 1.2.1.1 | ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 1 , 3 เฟส                                                                                            |          |                |            |             |                 |              |
|         | - เขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!    | #DIV/0!     | ผ่านเกณฑ์       |              |
|         | 100.00                                                                                                                                                  |          | 100.00         | #DIV/0!    | #DIV/0!     | 100.00          |              |
|         | ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | 27             | 0          | 0           | 12              |              |
|         | 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)                                            |          | 16             | 20         | 27          | 63         |              |
|         | เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
| 1.2.1.2 | ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 1 , 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          |              |
|         | เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
|         |                                                                   | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!     | #DIV/0!    |              |
|         | - เขตชนบท                                                         |          | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!     | #DIV/0!    |              |
|         | ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
|         | เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
| ที่     | งาน / โครงการ                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|         |                                                                   |          | เดือน เม.ย.    | เดือน พ.ค. | เดือน มิ.ย. | 2          |              |
| 1.2.2   | ระบบแรงดันสูง ( 22 / 33 เควี )                                    |          |                |            |             |            |              |
| 1.2.2.1 | หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                              | 100%     | #DIV/0!        | #REF!      | #DIV/0!     | #DIV/0!    |              |
|         |                                                                   |          | #DIV/0!        | #REF!      | #DIV/0!     | #DIV/0!    |              |
|         | ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                           |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
|         | 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!    |              |
|         |                                                                   |          | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!     | #DIV/0!    |              |
|         | ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                           |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
|         | เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
| 1.3     | ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                  |          |                |            |             |            |              |
| 1.3.1   | การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า       | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!    | #DIV/0!     | ผ่านเกณฑ์  |              |
|         |                                                                   |          | 100.00         | #DIV/0!    | #DIV/0!     | 100.00     |              |
|         | ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                           |          | 24             | 0          | 0           | 24         |              |
|         | เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
|         |                                                                   |          |                |            |             |            |              |

|       |                                                                                                              |          |                |            |             |            |              |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|------------|--------------|
| 1.3.2 | การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                             | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!    | #DIV/0!     | ผ่านเกณฑ์  |              |
|       | ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | 100.00         | #DIV/0!    | #DIV/0!     | 100.00     |              |
|       | เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 23             | 0          | 0           | 23         |              |
|       |                                                                                                              |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
| 1.3.3 | การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                                             | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!    | #DIV/0!     | ผ่านเกณฑ์  |              |
|       | - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                       |          | 100.00         | #DIV/0!    | #DIV/0!     | 100.00     |              |
|       | - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                        |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
|       |                                                                                                              |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
| ที่   | .                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|       |                                                                                                              |          | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. | 1          |              |
| 1.3.4 | การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการช่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                        | 100%     | #DIV/0!        | #REF!      | #DIV/0!     | #DIV/0!    |              |
|       | - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                         |          | #DIV/0!        | #REF!      | #DIV/0!     | #DIV/0!    |              |
|       | - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                          |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
|       |                                                                                                              |          | 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!    |              |
|       | ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!     | #DIV/0!    |              |
|       | เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
|       |                                                                                                              |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
|       |                                                                                                              |          |                |            |             |            |              |
|       |                                                                                                              |          |                |            |             |            |              |
|       | - เขตชนบท                                                                                                    | 100%     | #DIV/0!        | #REF!      | #DIV/0!     | #DIV/0!    |              |
|       | ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | #DIV/0!        | #REF!      | #DIV/0!     | #DIV/0!    |              |
|       | เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
|       |                                                                                                              |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
| 1.4.2 | ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ( ผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์ ขึ้นไป )                                                      | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!     | #DIV/0!    |              |
|       | ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!     | #DIV/0!    |              |
|       | เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
|       |                                                                                                              |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
| 1.5   | การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                  | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!     | #DIV/0!    |              |
|       | - ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                    |          | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!     | #DIV/0!    |              |
|       | - เกินกว่า 10 วันทำการ (ราย)                                                                                 |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
|       |                                                                                                              |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |

2. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป ( Overall Standards )

| ที่   | งาน / โครงการ                                                                                        | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส<br>2 | ปัญหาอุปสรรค |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|------------|-------------|-----------------|--------------|
|       |                                                                                                      |                  | เดือน เม.ย.    | เดือน พ.ค. | เดือน มิ.ย. |                 |              |
| 2.1   | สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง                                               | ไม่น้อยกว่า 90 % | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!     | #DIV/0!         |              |
|       | นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน                                                            |                  | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!     | #DIV/0!         |              |
|       | - สามารถจ่ายไฟคืน ภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                |                  | 0              | 0          | 0           | 0               |              |
|       | - จ่ายไฟคืน เกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                   |                  | 0              | 0          | 0           | 0               |              |
| 2.2   | สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน ( ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ) | ไม่น้อยกว่า 80 % | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #REF!       | #DIV/0!         |              |
|       | - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)                                        |                  | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #REF!       | #DIV/0!         |              |
|       | - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)                                          |                  | 0              | 0          | 0           | 0               |              |
|       |                                                                                                      |                  | 0              | 0          | 0           | 0               |              |
| 2.3   | การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                          |                  |                |            |             |                 |              |
| 2.3.1 | ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน                                                                | 100%             | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!    | #DIV/0!     | ผ่านเกณฑ์       |              |
|       |                                                                                                      |                  | 100.00         | #DIV/0!    | #DIV/0!     | 100.00          |              |
|       | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)                                                       |                  | 29,316         | 0          | 0           | 29,316          |              |
|       | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                             |                  | 29,316         | 0          | 0           | 29,316          |              |
| 2.3.2 | ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                       | 100%             | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!    | #DIV/0!     | ผ่านเกณฑ์       |              |
|       |                                                                                                      |                  | 100.00         | #DIV/0!    | #DIV/0!     | 100.00          |              |
|       | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                          |                  | 146            | 0          | 0           | 146             |              |
|       | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                              |                  | 146            | 0          | 0           | 146             |              |
| 2.4   | จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                             | ไม่น้อยกว่า 90 % | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!    | #DIV/0!     | ผ่านเกณฑ์       |              |
|       |                                                                                                      |                  | 100.00         | #DIV/0!    | #DIV/0!     | 100.00          |              |
|       | - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                    |                  | 146            | 0          | 0           | 146             |              |
|       | - จำนวนแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                 |                  | 146            | 0          | 0           | 146             |              |
| ที่   | งาน / โครงการ                                                                                        | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส<br>2 | ปัญหาอุปสรรค |
|       |                                                                                                      |                  | เดือน เม.ย.    | เดือน พ.ค. | เดือน มิ.ย. |                 |              |
| 2.5   | ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95             | ไม่น้อยกว่า 95 % | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!     | #DIV/0!         |              |
|       |                                                                                                      |                  | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0!     | #DIV/0!         |              |
|       | - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ(เรื่อง)                                              |                  | 0              | 0          | 0           | 0               |              |
|       | - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                |                  | 0              | 0          | 0           | 0               |              |