

1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ ( Guaranteed Standards of Performance )

เอกสารแนบ 3

| ที่   | งาน / โครงการ                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                |                | สรุปไตรมาส<br>1 | ปัญหาอุปสรรค |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|----------------|-----------------|--------------|
|       |                                                                                                                                                         |          | เดือน ม.ค. 65  | เดือน ก.พ.. 65 | เดือน มี.ค. 65 |                 |              |
| 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              | 0              | 0               |              |
|       | - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า 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               |              |
|       | - 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               |              |
|       | - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                  |          | 0              | 0              | 0              | 0               |              |

| ที่     | งาน / โครงการ                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                |                | สรุปไตรมาส<br>1 | ปัญหาอุปสรรค |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|----------------|-----------------|--------------|
|         |                                                                                                                                               |          | เดือน ม.ค. 65  | เดือน ก.พ.. 65 | เดือน มี.ค. 65 |                 |              |
| 1.2     | ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า ( นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน ) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |                |                |                 |              |
| 1.2.1   | ระบบแรงดันต่ำ ( 380 / 230 โวลต์ )                                                                                                             |          |                |                |                |                 |              |
| 1.2.1.1 | ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 1 , 3 เฟส                                                                                |          |                |                |                |                 |              |
|         | - เขตเมือง                                                                                                                                    | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!        | ผ่านเกณฑ์       |              |
|         |                                                                                                                                               |          | 100.00         | 100.00         | #DIV/0!        | 100.00          |              |
|         | ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | 11             | 8              | 0              | 19              |              |
|         | เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | 0              | 0              | 0              | 0               |              |
|         |                                                                                                                                               |          |                |                |                |                 |              |
|         | - เขตชนบท                                                                                                                                     | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!        | ผ่านเกณฑ์       |              |
|         |                                                                                                                                               |          | 100.00         | 100.00         | #DIV/0!        | 100.00          |              |
|         | ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | 16             | 23             | 0              | 39              |              |
|         | เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | 0              | 0              | 0              | 0               |              |
|         |                                                                                                                                               |          |                |                |                |                 |              |
|         |                                                                                                                                               |          |                |                |                |                 |              |
| 1.2.1.2 | ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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               |              |
|         |                                                                                                                                               |          |                |                |                |                 |              |
|         | - 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               |              |
|         | เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | 0              | 0              | 0              | 0               |              |
|         |                                                                                                                                               |          |                |                |                |                 |              |
|         |                                                                                                                                               |          |                |                |                |                 |              |

| ที่     | งาน / โครงการ                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                |                | สรุปไตรมาส<br>1 | ปัญหาอุปสรรค |
|---------|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|----------------|-----------------|--------------|
|         |                                                                   |          | เดือน ม.ค. 65  | เดือน ก.พ.. 65 | เดือน มี.ค. 65 |                 |              |
| 1.2.2   | ระบบแรงดันสูง ( 22 / 33 เควี )                                    |          |                |                |                |                 |              |
| 1.2.2.1 | หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                              | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!        | #DIV/0!        | ผ่านเกณฑ์       |              |
|         | ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                           |          | 100.00         | #DIV/0!        | #DIV/0!        | 100.00          |              |
|         | เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                            |          | 1              | 0              | 0              | 1               |              |
| 1.2.2.2 | หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกินกว่า 2,000 เควีเอ | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!        | #DIV/0!        | ผ่านเกณฑ์       |              |
|         | ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                           |          | #DIV/0!        | 100.00         | #DIV/0!        | 100.00          |              |
|         | เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 1              | 0              | 1               | บ.ช่างพินิจ  |
| 1.3     | ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                  |          |                |                |                |                 |              |
| 1.3.1   | การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า       | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!        | ผ่านเกณฑ์       |              |
|         | ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                           |          | 100.00         | 100.00         | #DIV/0!        | 100.00          |              |
|         | เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                            |          | 24             | 22             | 0              | 46              |              |
| 1.3.2   | การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                   | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!        | ผ่านเกณฑ์       |              |
|         | ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                            |          | 100.00         | 100.00         | #DIV/0!        | 100.00          |              |
|         | เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                             |          | 11             | 7              | 0              | 18              |              |
| 1.3.3   | การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และ ไฟฟ้ากระพริบ | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!        | ผ่านเกณฑ์       |              |
|         | - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                            |          | 100.00         | 100.00         | #DIV/0!        | 100.00          |              |
|         | - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                             |          | 1              | 1              | 0              | 2               |              |

| ที่   | งาน / โครงการ                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                |                | สรุปไตรมาส<br>1 | ปัญหาอุปสรรค |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|----------------|-----------------|--------------|
|       |                                                                                                              |          | เดือน ม.ค. 65  | เดือน ก.พ.. 65 | เดือน มี.ค. 65 |                 |              |
| 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              | 0              | 0               |              |
|       | - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                          |          | 0              | 0              | 0              | 0               |              |
| 1.4   | ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |                |                |                 |              |
| 1.4.1 | ผู้ใช้ไฟรายเล็ก ( ผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์ )                                                             |          |                |                |                |                 |              |
|       | - เขตเมือง                                                                                                   | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!        | #DIV/0!        | ผ่านเกณฑ์       |              |
|       |                                                                                                              |          | 100.00         | #DIV/0!        | #DIV/0!        | 100.00          |              |
|       |                                                                                                              |          | 18             | 0              | 0              | 18              |              |
|       |                                                                                                              |          | 0              | 0              | 0              | 0               |              |
|       |                                                                                                              |          |                |                |                |                 |              |
|       | - เขตชนบท                                                                                                    | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!        | ผ่านเกณฑ์       |              |
|       |                                                                                                              |          | 100.00         | 100.00         | #DIV/0!        | 100.00          |              |
|       |                                                                                                              |          | 105            | 0              | 0              | 105             |              |
|       |                                                                                                              |          | 0              | 0              | 0              | 0               |              |
|       |                                                                                                              |          |                |                |                |                 |              |
| 1.4.2 | ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ( ผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์ ขึ้นไป )                                                      | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!        | #DIV/0!        | #DIV/0!         |              |
|       |                                                                                                              |          | #DIV/0!        | #DIV/0!        | #DIV/0!        | #DIV/0!         |              |
|       |                                                                                                              |          | 0              | 0              | 0              | 0               |              |
|       |                                                                                                              |          | 0              | 0              | 0              | 0               |              |

## 2. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป ( Overall Standards )

| ที่   | งาน / โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |                |                | สรุปไตรมาส<br>1 | ปัญหาอุปสรรค  |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|---------------|
|       |                                                                                                         |                  | เดือน ม.ค. 65  | เดือน ก.พ.. 65 | เดือน มี.ค. 65 |                 |               |
| 2.1   | สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง<br>นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน     | ไม่น้อยกว่า 90 % | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!        | ผ่านเกณฑ์       |               |
|       |                                                                                                         |                  | 100.00         | 100.00         | #DIV/0!        | 100.00          |               |
|       | - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืน ภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                               |                  | 21             | 15             | 0              | 36              |               |
|       | - จ่ายไฟคืน เกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                     |                  | 0              | 0              | 0              | 0               |               |
|       |                                                                                                         |                  |                |                |                |                 |               |
| 2.2   | สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80<br>ภายใน 6 เดือน ( ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ) | ไม่น้อยกว่า 80 % | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!        | ผ่านเกณฑ์       |               |
|       |                                                                                                         |                  | 100.00         | 100.00         | #DIV/0!        | 100.00          |               |
|       | - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)                                           |                  | 1              | 1              | 0              | 2               |               |
|       | - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)                                             |                  | 0              | 0              | 0              | 0               |               |
| 2.3   | การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                             |                  |                |                |                |                 |               |
| 2.3.1 | ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25                                               | ไม่เกิน 25 %     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!        | ผ่านเกณฑ์       |               |
|       |                                                                                                         |                  | 0.00           | 0.00           | #DIV/0!        | 0.00            |               |
|       | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)                                                          |                  | 0              | 0              | 0              | 0               |               |
|       | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                |                  | 17,911         | 17937          | 0              | 35,848          | อ่านหน่วยจริง |
|       |                                                                                                         |                  |                |                |                |                 |               |
| 2.3.2 | ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                          | 100%             | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!        | ผ่านเกณฑ์       |               |
|       |                                                                                                         |                  | 100.00         | 100.00         | #DIV/0!        | 100.00          |               |
|       | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                             |                  | 2,968          | 2960           | 0              | 5,928           |               |
|       | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                 |                  | 2,968          | 2960           | 0              | 5,928           |               |
|       |                                                                                                         |                  |                |                |                |                 |               |
| 2.4   | จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                                | ไม่น้อยกว่า 90 % | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์      | #DIV/0!        | ผ่านเกณฑ์       |               |
|       |                                                                                                         |                  | 100.00         | 100.00         | #DIV/0!        | 100.00          |               |
|       | - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                       |                  | 20,879         | 20897          | 0              | 41,776          |               |

|     | - จำนวนแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                     |                  | 20,879         | 20897         | 0             | 41,776          |              |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|---------------|---------------|-----------------|--------------|
| ที่ | งาน / โครงการ                                                                            | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |               |               | สรุปไตรมาส<br>4 | ปัญหาอุปสรรค |
|     |                                                                                          |                  | เดือน ต.ค. 64  | เดือน พ.ย. 64 | เดือน ธ.ค. 64 |                 |              |
| 2.5 | ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95 % | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์     | #DIV/0!       | ผ่านเกณฑ์       |              |
|     | - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ(เรื่อง)                                  |                  | 100.00         | 100.00        | #DIV/0!       | 100.00          |              |
|     | - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ(เรื่อง)                                  |                  | 1              | 1             | 0             | 2               |              |
|     | - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                    |                  | 0              | 0             | 0             | 0               |              |

ผู้รายงาน.....ประจำ.....หมายเลขโทรศัพท์ .....054289186...../0819614910













/cs-kkn1









