

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.ร้อยเอ็ด โทร.043-514467 ดาวเทียม 14136

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)</li> </ul>                                                   | ไม่น้อยกว่า 90% |                | 345  |      |          |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 95% |                | 5    | 0    | 0        |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง                     2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                           | ไม่น้อยกว่า 98% |                |      |      |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                                                                              | 100%            |                |      |      |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)</li> <li>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                                                          | ไม่น้อยกว่า 95% |                |      |      |          |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                               |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            |                | 0    |      |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                     |                 |                | 0    |      |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                        |                 |                | 0    |      |          |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90    | ไม่น้อยกว่า 90% |                | 0    |      |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที                                                  |                 |                | 0    |      |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                                                     |                 |                | 0    |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.ร้อยเอ็ด โทร.043-514467 ดาวเทียม 14136

### 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                             |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                             |          |                |      |      |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ | 100%     |                | 5    |      |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                            |          |                | 0    |      |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                               |          |                | 0    |      |          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                               | 100%     |                | 5    |      |          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                  |          |                | 0    |      |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                         |          |                | 0    |      |          |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                             |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                             | 100%     |                | 0    |      |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                     |          |                |      |      |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                      |          |                |      |      |          |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน                               |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                             |          | ต.ค.                                         | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                                              |      |      |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                         |          |                                              |      |      |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                          | 100%     |                                              | 18   |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                  |          |                                              | 8    |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          |                                              |      |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          |                                              |      |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                               | 100%     |                                              | 79   |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          |                                              | 3    |      |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          |                                              |      |      |          |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน                               |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                             |          | ต.ค.                                         | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                         | 100%     | ไม่มีมีเตอร์ขนาดเกิน 30 A ในเขตพื้นที่ กฟล.2 |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                  |          |                                              |      |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          |                                              |      |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          |                                              |      |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                               | 100%     |                                              |      |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          |                                              |      |      |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          |                                              |      |      |          |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เครวี)                                                                                                            |          |                                              |      |      |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เครวีเอ                                                                                               | 100%     |                                              | 3    |      |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          |                                              | 0    |      |          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          |                                              |      |      |          |              |

### 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                         |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครวีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เครวีเอ | 100%     |                | 0    |      |          |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                 |          |                | 0    |      |          |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                  |          |                |      |      |          |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                    |          |                |      |      |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า       | 100%     |                | 14   |      |          |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                 |          |                | 0    |      |          |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                  |          |                |      |      |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                   | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                  |          |                |      |      |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                   |          |                |      |      |          |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br><br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                              | 100%     |                |         |      |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     |                |         |      |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้ายกเล็ก การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                          | 95%      |                | 38<br>0 |      |          |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                              |          |                |         |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง<br><br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                 | 100%     |                |         |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง<br><br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                       | 100%     |                |         |      |          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   | 100%     |                |         |      |          |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br><br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                  | 85%      |                | 0<br>0  |      |          |              |