

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.ร้อยเอ็ด โทร.043-514467

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน                       |                                      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------|--------------------------------------|------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | ต.ค.                                 | พ.ย.                                 | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                                                                                                                                                                                          |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                                                                                                      | ไม่น้อยกว่า 90% | 79                                   | 73                                   |      |          |                                                                                                                                                                                          |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                                                                          | ไม่น้อยกว่า 95% | 1                                    | 2                                    |      |          |                                                                                                                                                                                          |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกเดือนทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)<br><b>2.3.2</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | 100%<br>100%    | 72,114<br>72,114<br>69,023<br>69,023 | 73,285<br>73,285<br>70,012<br>70,012 |      |          | T-Code<br>-zblr001V2<br>-เลือกข้อ 2 แบบที่ 1 ลุ่มข้อมูลจำนวนราย<br>-เลือก กฟผ.ชั้น 1-4 แล้วใส่ข้อมูลกฟผ.<br>-เลือกนาฬิกา<br>-เลือก สเปคตซีฟ(สีเขียว)<br>-ข้อมูลจำนวน ผขฟ. อยู่ในเซล Y123 |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                                   | ไม่น้อยกว่า 95% | 152,008<br>152,008                   | 153,442<br>153,442                   |      |          |                                                                                                                                                                                          |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน                       |                                      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | ต.ค.                                 | พ.ย.                                 | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                                                                                                                                                                                          |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                                               | 100%            | 1<br>1                               | 1<br>1                               |      |          |                                                                                                                                                                                          |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                                                                                                                         | ไม่น้อยกว่า 90% | 0<br>0                               | 0<br>0                               |      |          |                                                                                                                                                                                          |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.ร้อยเอ็ด โทร.043-514467

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน           |                          |        |          | ปัญหาอุปสรรค              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------|----------|---------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                      | ต.ค.                     | พ.ย.                     | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |                           |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 1<br>2<br><br>3<br><br>0 | 1<br>2<br><br>3<br><br>0 |        |          |                           |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน           |                          |        |          | ปัญหาอุปสรรค              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                      | ต.ค.                     | พ.ย.                     | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |                           |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                              | 100%                                                 | 0<br>0                   | 0<br>0                   | 0<br>0 | 0<br>0   |                           |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน           |                          |        |          | ปัญหาอุปสรรค              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                      | ต.ค.                     | พ.ย.                     | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |                           |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                             | 100%<br><br><br><br><br><br><br>100%                 | 25<br>6<br><br>122<br>1  | 20<br>5<br><br>114<br>0  |        |          | ใช้ T-Code zcsr011        |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน           |                          |        |          | ปัญหาอุปสรรค              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                      | ต.ค.                     | พ.ย.                     | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |                           |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                                  | 100%<br><br><br><br>100%                             | 0<br>0<br><br>0          | 0<br>0<br><br>0          |        |          | ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกิน 30 A |

|                                              |      |   |   |  |  |
|----------------------------------------------|------|---|---|--|--|
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                        |      | 0 | 0 |  |  |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)              |      |   |   |  |  |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ | 100% |   |   |  |  |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                      |      | 1 | 1 |  |  |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                       |      | 1 | 1 |  |  |

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                  |          | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                       | 100%     | 0              | 0     |      |          |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                                                                                                             |          | 0              | 4     |      |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                              | 100%     | 18             | 15    |      |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         | 100%     | 33             | 43    |      |          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                  |          | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100%     | 0              | 0     |      |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 0              | 1     |      |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                | 95%      | 0              | 0     | 0    | 0        |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                  |          | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                                    |          |                |       |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           | 100%     | 19,334         | 2,012 |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                 | 100%     | 2,312          | 2,334 |      |          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         | 100%     | 0              | 0     |      |          |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                            | 85%      | 0              | 0     |      |          |              |