

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
กฟฟ.ร้อยเอ็ด เดือนส.ค.66 ปี 2566 โทร.043-514467

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                        | เป้าหมาย             | ผลการดำเนินงาน |         |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|---------|------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                       |                      | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                                                                                                                                                                                                    |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90%      | 75             | 144     |      | 219      | สาเหตุเสาล้มพายุ                                                                                                                                                                                   |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                           |                      | 0              | 2       |      | 2        |                                                                                                                                                                                                    |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95%      |                |         |      |          | ไม่มีข้อร้องเรียน                                                                                                                                                                                  |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                      | 0              | 0       |      | 0        |                                                                                                                                                                                                    |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                      | 0              | 0       |      | 0        |                                                                                                                                                                                                    |
| งาน/โครงการงาน                                                                                        | เป้าหมาย             | ผลการดำเนินงาน |         |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                       |                      | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                                                                                                                                                                                                    |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                       |                      |                |         |      |          | T-Code<br>-zblr001v2<br>-เลือกข้อ 2 แบบที่ 1 กลุ่มข้อมูล<br>จำนวนราย<br>-เลือก กฟฟ.ชั้น 1-4 แล้วใส่ข้อมูล<br>กฟฟ.<br>-เลือกนาฬิกา<br>-เลือก สเปคตซีฟ(สี่เขียว)<br>-ข้อมูลจำนวน ผขฟ. อยู่ในเขต Y123 |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน                                                           | ไม่น้อยกว่า 98%      |                |         |      |          |                                                                                                                                                                                                    |
| ทุกราย                                                                                                |                      |                |         |      |          |                                                                                                                                                                                                    |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                           |                      | 90,362         | 90,411  |      | 269,821  |                                                                                                                                                                                                    |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                              |                      | 90,362         | 90,411  |      | 269,821  |                                                                                                                                                                                                    |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                  | 100%                 |                |         |      |          |                                                                                                                                                                                                    |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                           |                      | 59,717         | 59,763  |      | 179,112  |                                                                                                                                                                                                    |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                               |                      | 59,717         | 59,763  |      | 179,112  |                                                                                                                                                                                                    |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน                                                              | ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 |                |         |      |          |                                                                                                                                                                                                    |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                                                  |                      |                |         |      |          |                                                                                                                                                                                                    |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                     |                      | 150,079        | 150,174 |      | 459,571  |                                                                                                                                                                                                    |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                |                      | 150,079        | 150,174 |      | 459,571  |                                                                                                                                                                                                    |
| งาน/โครงการงาน                                                                                        | เป้าหมาย             | ผลการดำเนินงาน |         |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                       |                      | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                                                                                                                                                                                                    |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100         | 100%                 |                |         |      |          | - ไม่มีข้อร้องเรียน                                                                                                                                                                                |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                              |                      | 0              | 0       |      | 0        |                                                                                                                                                                                                    |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                 |                      | 0              | 0       |      | 0        |                                                                                                                                                                                                    |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที                                 | ไม่น้อยกว่า 90%      |                |         |      |          |                                                                                                                                                                                                    |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                                                                  |                      |                |         |      |          |                                                                                                                                                                                                    |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที                                                           |                      | 0              | 0       |      | 0        |                                                                                                                                                                                                    |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                              |                      | 0              | 0       |      | 0        |                                                                                                                                                                                                    |

กฟฟ.ร้อยเอ็ด โทร.043-514467

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย                                 | ผลการดำเนินงาน         |                        |                         |                           | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------|---------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                          | ก.ค.                   | ส.ค.                   | ก.ย.                    | ไตรมาส 3                  |              |
| <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>100% | 5<br>0<br><br>5<br>0   | 7<br>0<br><br>7<br>0   | 12<br>0<br><br>12<br>0  |                           |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย                                 | ผลการดำเนินงาน         |                        |                         |                           | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                          | ก.ค.                   | ส.ค.                   | ก.ย.                    | ไตรมาส 2                  |              |
| 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                    |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย                                 | ผลการดำเนินงาน         |                        |                         |                           | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                          | ก.ค.                   | ส.ค.                   | ก.ย.                    | ไตรมาส 3                  |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเดือรขนาดไม่เกิน 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><br>100% | 10<br>1<br><br>61<br>2 | 15<br>1<br><br>43<br>1 | 25<br>2<br><br>104<br>3 | ใช้ T-Code<br>zcsr011     |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย                                 | ผลการดำเนินงาน         |                        |                         |                           | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                          | ก.ค.                   | ส.ค.                   | ก.ย.                    | ไตรมาส 3                  |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเดือรขนาดเกินกว่า 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)<br>3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)<br>3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                 | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 0<br>0<br><br>0<br>0   | 0<br>0<br><br>0<br>0   | 0<br>0<br><br>0<br>0    | ไม่มีมีเดือรขนาดเกิน 30 A |              |

| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)                                                                                                    |                      |                |            |      |            |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|------------|------|------------|--------------|
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย             | ผลการดำเนินงาน |            |      |            | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                            |                      | ก.ค.           | ส.ค.       | ก.ย. | ไตรมาส 3   |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                 | 100%                 | 1<br>0         | 1<br>0     |      | 2<br>0     |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>                                                                                                                                                |                      |                |            |      |            |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                         | 100%                 | 6<br>0         |            |      | 6<br>0     |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                   | 100%                 | 0<br>0         |            |      | 0<br>0     |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย             | ผลการดำเนินงาน |            |      |            | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                            |                      | ก.ค.           | ส.ค.       | ก.ย. | ไตรมาส 3   |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                  | 100%                 | 0<br>0         | 0<br>0     |      | 0<br>0     |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%                 | 0<br>0         | 0<br>0     |      | 0<br>0     |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                           | 95%                  | 0<br>0         | 0<br>0     |      | 0<br>0     |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย             | ผลการดำเนินงาน |            |      |            | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                            |                      | ก.ค.           | ส.ค.       | ก.ย. | ไตรมาส 3   |              |
| <b>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b>                                                                                       |                      |                |            |      |            |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                 | 100%<br><br><br>100% | 1,746<br>0     | 1,578<br>0 |      | 3,324<br>0 |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   | 100%                 | 0<br>0         | 0<br>0     |      | 0<br>0     |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                       | 85%                  | 0<br>0         | 0<br>0     |      | 0<br>0     |              |