การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบว.(ภ2) **ถึง** ฝวธ.(ภ2)

เลขที่ กบว.(ภ2)(ปฟ.)735/2562 **วันที่** 15 พฤษภาคม 2562

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟฉ.1, กฟฉ.2 และ กฟฉ.3 ประจำไตรมาส 1 ปี 2562 (ข้อมูลสะสม ม.ค.- มี.ค.2562)

เรียน อฝ.วธ.(ภ2) ผ่าน รฝ.วธ.(ภ2)(ส)

ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระบวนการงานบริการและสนับสนุนลูกค้า เรื่อง การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ (รายไตรมาส) ส่งให้ ฝนย. สายงานยุทธศาสตร์ นั้น (เอกสารแนบ 1)

กบว.(ภ2) ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟฉ.1, กฟฉ.2 และ กฟฉ.3 ประจำไตรมาส 1 ปี 2562 (ข้อมูลสะสม ม.ค.- มี.ค.2562) สรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ 2)

รายการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 1 (ข้อมูลสะสม ม.ค.- มี.ค.2562)			
		กฟฉ.1	กฟฉ.2	กฟฉ.3	ภาค 2
1. มาตรฐานด้านเทคนิค					
แรงดันไฟฟ้าอยู่ในพิกัด ± 5 %					
- แรงดันไฟฟ้า 115 เควี (ร้อยละ)	100%	100	100	100	100
- แรงดันไฟฟ้า 33 เควี (ร้อยละ)	100%	-	-	-	-
- แรงดันไฟฟ้า 22 เควี (ร้อยละ)	100%	100	100	100	100
แรงดันไฟฟ้าอยู่ในพิกัด ± 10 %					
- แรงดันไฟฟ้า 220 โวลท์ (ร้อยละ)	100%	100	100	100	100
- แรงดันไฟฟ้า 380 โวลท์ (ร้อยละ)	100%	-	100	100	100
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป					
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100	100	100	100
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100	100	100	100
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง					
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	99.88	99.75	99.35	99.66
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	100%	100	100	100	100

รายการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 1 (ข้อมูลสะสม ม.ค.- มี.ค.2562)			
		กฟฉ.1	กฟฉ.2	กฟฉ.3	ภาค 2
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	**ไม่น้อยกว่า 95%**	100	100	100	100
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	**100%**	100	100	100	100
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาทีไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	**ไม่น้อยกว่า 90%**	ในหัวข้อ Call Center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล. เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.			
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)					
3.1 คุณภาพไฟฟ้า					
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน					
- การแจ้งดับไฟ	100%	100	100	100	100
- การปฏิบัติงาน	100%	100	100	100	100
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไปยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	100%	100	100	100	100
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว					
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)					
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส					
- เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ	100%	82.73	88.86	82.80	85.07
- นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ	100%	97.36	96.99	97.92	97.43

รายการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 1 (ข้อมูลสะสม ม.ค.- มี.ค.2562)			
		กฟฉ.1	กฟฉ.2	กฟฉ.3	ภาค 2
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส					
- เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ	100%	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง			
- นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ	100%	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง			
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)					
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ. ภายใน 35 วันทำการ	100%	100	100	100	100
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ	100%	100	100	100	100
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน					
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ	100%	100	100	100	100
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ	100%	99.60	96.38	99.66	99.54
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ โดยพบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ	100%	100	100	100	100
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า โดยตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ	100%	100	97.44	100	99.13
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	95%	-	100	100	100
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)					
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก					
- เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ	100%	99.99	99.99	99.99	99.99
- นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ	100%	100	100	100	100

รายการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 1 (ข้อมูลสะสม ม.ค.- มี.ค.2562)			
		กฟฉ.1	กฟฉ.2	กฟฉ.3	ภาค 2
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ	100%	100	100	100	100
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนดภายใน 10 วันทำการ	85%	100	100	90.00	96.43

การดำเนินงานที่ไม่ได้ตามมาตรฐาน คือ

ข้อ 3.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส เนื่องจาก ตรวจสอบมาตรฐานก่อนจ่ายไฟไม่ผ่าน (ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในบ้านตามมาตรฐาน กฟภ.) (กฟฉ.1, กฟฉ.2 และ กฟฉ.3)

ข้อ 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ เนื่องจาก ผู้ใช้ไฟไม่สามารถมารับเงินคืน ณ สนง.กฟภ. ภายในกำหนดเวลา

ข้อ 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ เนื่องจาก รับเรื่องในระบบร้องเรียนล่าช้า ทำให้ตรวจสอบข้อมูลได้ไม่ทันตามมาตรฐาน (กฟฉ.2)

ข้อ 3.4.1 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟรายเล็ก ภายใน 1 วันทำการ เนื่องจาก ติดปัญหาฝนตกทำให้ไม่สามารถดำเนินการจ่ายไฟคืนให้ผู้ใช้ไฟได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอ รผก.(ภ2) เพื่อโปรดทราบ และ แจ้ง กฟฉ.1 – 3 , ฝนย. ดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายเกษม ขอจุลกลาง)
รก.บว.(ภ2) รักษาการแทน อก.บว.(ภ2)

เรียน อฝ.นย.

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายมงคล ตรีกิจจานนท์)
อฝ.วธ.(ภ2)

เรียน รผก.(ภ2)

เพื่อโปรดทราบและแจ้ง กฟฉ.1-3 ดำเนินการต่อไป

(นายมงคล ตรีกิจจานนท์)
อฝ.วธ.(ภ2)

ผปฟ.กบว.(ภ2)
โทร.9288