



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
(PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY)

จาก กบว.(ภ2)

ถึง ผวธ.(ภ2)

เลขที่ กบว.(ภ2)(ป.พ.) 107 /2562

วันที่ 17 ม.ค. 2562

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟฉ.1, กฟฉ.2 และ กฟฉ.3
ประจำปี 2561 (ข้อมูลสะสม ต.ค. – ธ.ค.2561)

เรียน อผ.วธ.(ภ2) ผ่าน รผ.วธ.(ภ2)(ส)

ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระบวนการงานบริการและสนับสนุน
ลูกค้า เรื่อง การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ (รายไตรมาส) ส่งให้ ผนย. สายงาน
ยุทธศาสตร์ นั้น (เอกสารแนบ 1)

กบว.(ภ2) ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟฉ.1, กฟฉ.2 และ กฟฉ.3
ประจำปี 2561 (ข้อมูลสะสม ต.ค. – ธ.ค.2561) สรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ 2)

รายการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 4 (ข้อมูลสะสม ต.ค.-ธ.ค.2561)			
		กฟฉ.1	กฟฉ.2	กฟฉ.3	ภาค 2
1. มาตรฐานด้านเทคนิค					
แรงดันไฟฟ้าอยู่ในพิกัด $\pm 5\%$					
- แรงดันไฟฟ้า 115 เควี (ร้อยละ)	100%	100	100	100	100
- แรงดันไฟฟ้า 33 เควี (ร้อยละ)	100%	-	-	-	-
- แรงดันไฟฟ้า 22 เควี (ร้อยละ)	100%	100	100	100	100
แรงดันไฟฟ้าอยู่ในพิกัด $\pm 10\%$					
- แรงดันไฟฟ้า 220 โวลต์ (ร้อยละ)	100%	100	100	100	100
- แรงดันไฟฟ้า 380 โวลต์ (ร้อยละ)	100%	100	100	100	100
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป					
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจาก เวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100	98.26	100	99.11
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่อง แรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นสายลักษณะอักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100	100	100	100
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง					
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วย ทุกเดือนทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	99.64	100	100	99.89
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100	100	100	100

รายการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 4 (ข้อมูลสะสม ต.ค.-ธ.ค.2561)			
		กพฉ.1	กพฉ.2	กพฉ.3	ภาค 2
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	99.71	100	100	99.89
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. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กพฉ. (Guaranteed Standards of Performance)					
3.1 คุณภาพไฟฟ้า					
3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน					
- การแจ้งดับไฟ	100%	100	100	100	100
- การปฏิบัติงาน	100%	100	100	100	100
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟาดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	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%	85.49	85.94	99.89	87.44
- นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ	100%	91.49	97.30	99.66	95.24

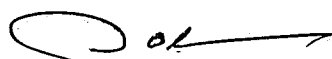
รายการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 4 (ข้อมูลสะสม ต.ค.-ธ.ค.2561)			
		กพฉ.1	กพฉ.2	กพฉ.3	ภาค 2
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส					
- เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ	100%	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง			
- นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ	100%	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง			
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)					
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ	100%	100	100	100	100
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ	100%	100	100	100	100
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ร้องขอหรือร้องเรียน					
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการ เปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ	100%	100	100	100	100
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ	100%	100	100	100	100
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้า กระพริบ โดยพบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ	100%	100	100	100	100
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า โดย ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ	100%	100	100	100	100
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	95%	100	100	100	100
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูก งดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)					
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก					
- เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ	100%	100	100	100	100
- นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ	100%	100	100	100	100

รายการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 4 (ข้อมูลสะสม ต.ค.-ธ.ค.2561)			
		กพฉ.1	กพฉ.2	กพฉ.3	ภาค 2
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วัน ทำการ	100%	100	100	100	100
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็ค หรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลา ที่กำหนดภายใน 10 วันทำการ	85%	100	100	100	100

การดำเนินงานที่ไม่ได้ตามมาตรฐาน คือ

- ข้อ 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส ทั้งเขตเมือง และเขตนอกเมือง
- สาเหตุ เนื่องจากการตรวจสอบมาตรฐานก่อนจ่ายไฟไม่ผ่านมาตรฐาน (ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในบ้านตามมาตรฐาน กพฉ.) (กพฉ.1, กพฉ.2 และ กพฉ.3)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอ รพท.(ก2) เพื่อโปรดทราบ และ แจ้ง กพฉ.1 - 3 , ฝนย. ดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องต่อไป



(นายวุฒิ อรัณยekanนท์)

อก.บว.(ก2) 11 7 ส.ค. 2562

เรียน ฝนย.

เรียน รพท.(ก2)

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วน
เกี่ยวข้องต่อไป

เพื่อโปรดทราบและแจ้ง กพฉ.1-3
ดำเนินการต่อไป

(นายมงคล ตรีกิจจานนท์)

อผ.วธ.(ก2)

(นายมงคล ตรีกิจจานนท์)

อผ.วธ.(ก2)

ผปฟ.กบว.(ก2)

โทร.9288