



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

ผู้ว่าการ
เลขรับที่ 5534
วันที่ 6 มี.ย. 2558
เวลา 14.14 น.

สำนักการผู้ว่าการ
การไฟฟ้า ภาค 3
เลขที่รับ 5441
วันที่ - 6 พ.ย. 2558

จาก อฟ.วธ.(ก3)/เลขานุการคณะกรรมการยกระดับฯ ถึง รผก.(ก3)/ประธานกรรมการยกระดับฯ

เลขที่ ผวธ.(ก3) 423 / 2558 วันที่ - 5 พ.ย. 2558

เรื่อง การยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้า

เรียน รผก.(ก3)/ประธานกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. ปี 2558

1. เรื่องเดิม

ตามคำสั่ง กฟผ. ที่ พ.(ก) 178/2558 ลว. 13 ก.ค. 2558 แต่งตั้งคณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. ปี 2558 โดยมี รผก.(ก3) เป็นประธานกรรมการ ประกอบด้วยกรรมการ อีกจำนวน 13 คน มีหน้าที่ยกระดับคุณภาพการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่กำหนดไว้เดิม โดยประชุมหารือร่วมกับกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า หน่วยงานกำกับดูแล (Regulator) และหน่วยงานวิชาการ รวมทั้งพัฒนาคุณภาพงานบริการให้ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ ด้วยความสะดวกรวดเร็ว (เอกสารแนบ 1)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ตามอนุมัติ รผก.(ส) รักษาการแทน ผวก. ลว. 18 พ.ค. 2558 กำหนดให้ รผก.(ก3) เป็นผู้รับผิดชอบเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟผ. ตัวชี้วัดตามนโยบายกระทรวงการคลัง หัวข้อที่ 2.19 ระดับความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในปี 2558 (เอกสารแนบ 2) โดยกำหนดค่าเกณฑ์วัด ดังนี้

จัดทำข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณามาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟผ. ซึ่งประกอบด้วย ผลการดำเนินการในอดีตของการบริการทั้งหมดและร่างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ	เทียบเท่าระดับ 1
จัดการประชุมหารือเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟผ. ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า หน่วยงานกำกับดูแล (Regulator) และหน่วยงานวิชาการ	เทียบเท่าระดับ 2
จัดทำร่างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟผ. กับผู้ใช้ไฟฟ้าแล้วเสร็จ	เทียบเท่าระดับ 3
เสนอร่างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟผ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในปี 2558 ต่อคณะกรรมการ กฟผ.	เทียบเท่าระดับ 4
เสนอร่างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟผ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในปี 2558 ต่อ กกพ. และเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์การให้บริการใหม่ภายใน กฟผ. ในปี 2558	เทียบเท่าระดับ 5

2.2 มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย (กฟผ. และ กฟน.) ที่ กฟผ. ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการอยู่ในปัจจุบันนี้ ได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีและมีผลบังคับใช้มาตั้งแต่ เม.ย. 2543 (เอกสารแนบ 3) โดยมาตรฐานคุณภาพบริการแบ่งเป็น มาตรฐานทางด้านเทคนิค (Technical Standards) และ มาตรฐานการให้บริการ (Customer Service Standards)

2.3 คณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ปี 2558 ได้ดำเนินการ ดังนี้

2.3.1 แต่งตั้งคณะอนุกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ภาค 1 - 4 เพื่อร่วมประชุมหารือหรือจัดทำร่างมาตรฐานคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ทั้ง 4 ภาค (เอกสารแนบ 4)

2.3.2 จัดทำร่างมาตรฐานคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. โดยจัดประชุมหารือร่วมกันระหว่างคณะกรรมการฯ และคณะอนุกรรมการฯ 4 ภาค (เอกสารแนบ 5)

2.3.3 จัดประชุมหารือเพื่อการรับฟังความคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเพื่อพิจารณามาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. (เอกสารแนบ 6)

2.3.4 ประกาศผลการประชุมจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องและประชาชนทราบเมื่อวันที่ 31 ต.ค. 2558 โดยเปิดเผย ณ สถานที่ปิดประกาศของ กฟภ. ทุกแห่งทั่วประเทศ (เอกสารแนบ 7)

3. ข้อพิจารณา

จากข้อเท็จจริงข้างต้น คณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ได้ดำเนินการจัดประชุมหารือเพื่อการรับฟังความคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณามาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าประจำปี 2558 ดังนี้

3.1 การดำเนินการประชุมหารือเพื่อการรับฟังความคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.1.1 กฟภ. เป็นผู้ดำเนินการศึกษา ปรับปรุง และจัดทำรูปแบบมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. จากนั้นนำเสนอมาตรฐานใหม่ฯ นี้ โดยวิธีการประชุมหารือเพื่อการรับฟังความคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า หน่วยงานกำกับดูแล (Regulator) และหน่วยงานวิชาการ ทั้งนี้ เมื่อมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ผ่านการมีส่วนร่วมแล้วจึงมีการประกาศใช้กับประชาชนทราบต่อไป

3.1.2 สถานที่จัดการประชุม เป็นในพื้นที่การจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟภ. ทั้ง 4 ภาค คือ

- ภาคเหนือ วันที่ 12 ต.ค. 2558 ณ โรงแรมพาราไดซ์ จังหวัดนครสวรรค์
- ภาคใต้ วันที่ 13 ต.ค. 2558 ณ โรงแรมเวสเตอร์นแกรนด์ จังหวัดราชบุรี
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ วันที่ 15 ต.ค. 2558 ณ โรงแรมสีมาธานี จังหวัดนครราชสีมา
- ภาคกลาง วันที่ 16 ต.ค. 2558 ณ โรงแรมกรุงศรีริเวอร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3.1.3 การประชุมหารือ เป็นการเชิญตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมรับรู้ข้อมูลและหารือเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. โดยให้มีการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุม 2 วิธี คือ

- (1) การแสดงความคิดเห็นด้วยวาจาต่อที่ประชุม โดยเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมการประชุมแสดงความคิดเห็นด้วยวาจา ให้เวลาไม่เกินคนละ 5 นาที
- (2) การแสดงความคิดเห็นเป็นเอกสาร โดยเขียนลงในแบบสอบถามความคิดเห็นที่เตรียมไว้ให้ และเจ้าหน้าที่จะรับแบบสอบถามมาดำเนินการบันทึกผลและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1.4 ดำเนินการประชุมโดยการบรรยาย เพื่อชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. นำเสนอสาระสำคัญของมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ดังนี้

มาตรฐานสำหรับการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.

กระบวนการบริการ	มาตรฐานการให้บริการของ กฟภ. เดิมปี 2543	ร่างมาตรฐานการให้บริการของ กฟภ. ใหม่ปี 2558
1.การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	- สามารถอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททุก 2 เดือน คิดเป็นร้อยละ 25 - สามารถอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองในแต่ละเดือน คิดเป็นร้อยละ 100	สามารถอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 98 (ทั้งนี้ต้องอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองในแต่ละเดือน คิดเป็นร้อยละ 100)
2.ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	จัดส่งได้ในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	จัดส่งได้ในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95
3.การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง	- เนื่องจากระบบจำหน่ายขัดข้อง จ่ายคืนไฟได้ภายใน 4 ชม. ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 - เนื่องจากไฟฟ้าดับ ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ร้อยละ 100 ภายใน 24 ชม	- เนื่องจากระบบจำหน่ายขัดข้อง จ่ายคืนไฟได้ภายใน 4 ชม. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - เนื่องจากไฟฟ้าดับ ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ร้อยละ 100 ภายใน 24 ชม
4.การแจ้งการดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน	แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ และดับไฟฟ้าไม่เกินกว่าเวลาที่แจ้งไว้ 100 %	แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ และดับไฟฟ้าไม่เกินกว่าเวลาที่แจ้งไว้ คิดเป็นร้อยละ 100
5.การตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	- แก้ไขได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน - ตรวจสอบ หรือ ติดต่อบริษัทผู้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ 100%	- แก้ไขได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน - ตรวจสอบ และ ติดต่อบริษัทผู้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ คิดเป็นร้อยละ 100
6.การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า	- ตอบเป็นลายลักษณ์อักษร - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา คิดเป็นร้อยละ 95 ของคำถามทั้งหมดภายใน 30 วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง - ตรวจสอบ และ ติดต่อบริษัทผู้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ 100% - ทางโทรศัพท์ (Call Center) ไม่มี	- ตอบเป็นลายลักษณ์อักษร - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา คิดเป็นร้อยละ 100 ของคำถามทั้งหมดภายใน 30 วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง - ตรวจสอบ และ ติดต่อบริษัทผู้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 100 - ทางโทรศัพท์ (Call Center) สามารถตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
7.ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก	- ระบบแรงต่ำ - ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดเกิน 30 แอมแปร์ 3 เฟส ขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ) - เขตชุมชน (เทศบาล) ติดตั้งภายใน 2 วันทำการ ร้อยละ 100 - นอกเขตชุมชน ติดตั้งภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 100 - ระบบแรงสูง 22-33 kV. - ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน 250 เควีเอ ดำเนินการภายใน 35 วันทำการ ร้อยละ 100 - ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ดำเนินการภายใน 55 วันทำการ ร้อยละ 100	- ระบบแรงต่ำ - ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดเกิน 30 แอมแปร์ 3 เฟส ขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ) - เขตชุมชน (เทศบาล) ติดตั้งภายใน 2 วันทำการ ร้อยละ 100 - นอกเขตชุมชน ติดตั้ง ภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 100 - ระบบแรงสูง 22-33 kV. - ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน 250 เควีเอ ดำเนินการภายใน 35 วันทำการ ร้อยละ 100 - ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ดำเนินการภายใน 55 วันทำการ ร้อยละ 100
8.ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข	- การโอน-เปลี่ยนชื่อพันบัตรการใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วันทำการ - การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 20 วันทำการ - การจ่ายคืนค่าบริการ ไม่มี	- การโอน-เปลี่ยนชื่อพันบัตรการใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วันทำการ - การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 20 วันทำการ - การจ่ายคืนค่าบริการ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 25 วันทำการ

3.2 ผลการประชุมหารือเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟผ. ในการชี้แจงประเด็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่ฯ เป็นดังนี้

3.2.1 ผู้เข้าร่วมประชุมทั้ง 4 ภาค รวมจำนวนทั้งสิ้น 474 คน ประกอบด้วย

- (1) กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า แบ่งเป็น บ้านอยู่อาศัย การพาณิชย์ อุตสาหกรรม และอื่น ๆ เช่น ตัวแทนภาคประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ทั้งข้าราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำหมู่บ้าน/ชุมชนผู้นำ และพ่อค้า เป็นต้น จำนวน 390 คน
- (2) หน่วยงานกำกับดูแลกิจการพลังงาน ประกอบด้วย ผู้แทนคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) และคณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต (คพข.) ต่าง ๆ จำนวน 53 คน
- (3) นักวิชาการ ประกอบด้วย อาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสถาบันการศึกษาสำคัญ ในพื้นที่การให้บริการของ กฟผ. จำนวน 31 คน

3.2.2 ผลการประชุมหารือเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟผ. สามารถสรุปความคิดเห็นในการจัดทำมาตรฐานใหม่ กำหนดให้เป็นการยกมือโดยไม่มีการนับคะแนน ผลคือผู้เข้าร่วมประชุมส่วนใหญ่เห็นด้วยกับมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟผ. คิดเป็นร้อยละ 99

4. ข้อเสนอเพื่อพิจารณาอนุมัติ

เพื่อตอบสนองต่อการดำเนินงานตามนโยบาย กฟผ. ที่มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer - Centric Organization) เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และพัฒนาคุณภาพงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด อีกทั้งเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจประจำปี 2558 จึงเสนอขออนุมัติดำเนินการดังนี้

4.1 กำหนดมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟผ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ในปี 2558 ตามข้อ 3.1.4 โดยให้ทุกหน่วยงานนำไปใช้งานพร้อมกันทั่วประเทศ ตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 2559 เป็นต้นไป

4.2 ให้นำเสนอคณะกรรมการ กฟผ. เพื่อทราบ

4.3 ให้ ผอ. สรุปรายงานผลการดำเนินงานจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟผ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า เสนอต่อ คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.)

4.4 ให้ ผปส. ร่วมกับ คณะกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ ของ กฟผ. ทำการเผยแพร่ สื่อประชาสัมพันธ์ และชี้แจงมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการ ภายใน กฟผ. ทุกแห่ง ในปี 2558

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบได้โปรดนำเสนอ ผวก. เพื่ออนุมัติตามข้อ 4.1 - 4.4 และนำเสนอต่อคณะกรรมการ กฟผ. ต่อไป

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติตามข้อ

4.1 - 4.4 และนำเสนอคณะกรรมการ กฟผ. เพื่อทราบต่อไป

(นายประภาณจน์ วงศ์วุฒิ)

รผก.(ก3)

ประธานกรรมการยกระดับมาตรฐานฯ

(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

อผ.วธ.(ก3)

เลขานุการคณะกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการ
ตามมาตรฐานใหม่ ของ กฟผ. ปี 2558

- อนุมัติตามเสนอ

- สวท.-นำเสนอคณะกรรมการ กฟผ.

(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)
ผวก.

6 พ.ย. 2558