



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟภ.๑ ถึง กปอ.
เลขที่ ก.๑ กบล.(บธ.) ๒๖๕/๒๕๖๗ วันที่
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๗
เรียน อก.ปอ.

ตามหนังสือ กปอ. เลขที่ กปอ.(ปต) ๔๑๘/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๖ รายงานการประชุมหารือแนวทางการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ครั้งที่ ๒/๒๕๖๖ โดยให้ กฟข. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและจัดส่งผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ให้ กปอ. ภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป นั้น (ตามเอกสารแนบ ๑)

กฟภ.๑ ได้รวบรวมรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๗ (ตามเอกสารแนบ ๒) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค กฟภ.๑ ไม่ต้องรายงานผล เนื่องจาก กปอ. จะขอข้อมูลผลการดำเนินการจากสายงาน ป. และ ธต

งานที่ให้บริการ	จุดที่ตรวจวัด (แห่ง)	ผลการดำเนินงาน
๑.๑ แรงดันระบบ ๑๑๕ เควี.	-	-
๑.๒ แรงดันระบบ ๒๒ เควี.	-	-
๑.๓ แรงดันระบบ ๓๘๐ โวลท์	-	-
๑.๔ แรงดันระบบ ๒๒๐ โวลท์	-	-

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป

งานที่ให้บริการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ ภายใน ๔ ชม. หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	- ดำเนินการได้ ๑๐๐%
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕ %	- ดำเนินการได้ ๑๐๐%

งานที่ให้บริการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ๒.๓.๑ เขตชนบท อ่านทุกเดือน ๒.๓.๒ เขตเมือง อ่านทุกเดือน ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้ผู้ใช้น้ำไฟฟ้า ในแต่ละเดือน ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้น้ำไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ	ไม่น้อยกว่า ๙๘% , ๑๐๐% , ไม่น้อยกว่า ๙๕% , ๑๐๐% ,	ดำเนินการได้ ๑๐๐% , เนื่องจาก ปัจจุบัน อ่านหน่วยจริงทุกเดือน - ดำเนินการได้ ๑๐๐% , - ดำเนินการได้ ๑๐๐% ,

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้น้ำไฟฟ้าของ กฟภ.

งานที่ให้บริการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้น้ำไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วันทำการ - ปฏิบัติงานทันตามกำหนดเวลาที่แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า ๓.๑.๒ การแก้ไขไฟฟ้าดับภายใน ๒๔ ชม. สำหรับ ผู้ใช้น้ำไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	๑๐๐% , ๑๐๐% , ๑๐๐% ,	- ดำเนินการได้ ๑๐๐% , - ดำเนินการได้ ๑๐๐% , - ดำเนินการได้ ๑๐๐% ,

งานที่ให้บริการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อม อยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลท์) ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ ขนาดไม่เกิน ๓๐ A. ๓ เฟส เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วัน ทำการ ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ ขนาดเกิน ๓๐ A. ๓ เฟส เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วัน ทำการ ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒ /๓๓ เควี) ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ. ภายใน ๓๕ วัน ทำการ ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกัน เกิน ๒๕๐ เควีเอ. แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ. ภายใน ๕๕ วันทำการ	๑๐๐% / ๑๐๐% / ๑๐๐% / ๑๐๐% / ๑๐๐% / ๑๐๐% / ๑๐๐% / ๑๐๐% /	- ดำเนินการได้ ๑๐๐% / - ดำเนินการได้ ๑๐๐% / กฟภ.ไม่มีมิเตอร์ขนาด มาตรฐานเกิน ๓๐ แอมป์ ใช้งาน - ดำเนินการได้ ๑๐๐% / - ดำเนินการได้ ๑๐๐% /
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ หรือร้องเรียน ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วัน ทำการ ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ	๑๐๐% / ๑๐๐% /	- ดำเนินการได้ ๑๐๐% / - ดำเนินการได้ ๑๐๐% /

งานที่ให้บริการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ แรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบโดยพบผู้ใช้ ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ	๑๐๐%	- ดำเนินการได้ ๑๐๐ %
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่า ไฟฟ้าโดยตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ	๑๐๐%	- ดำเนินการได้ ๑๐๐%
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตาม เงื่อนไขครบถ้วน)		
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก		
เขตเมือง ภายใน ๑ วันทำการ	๑๐๐%	- ดำเนินการได้ ๑๐๐%
นอกเขตเมือง ภายใน ๓ วันทำการ	๑๐๐%	- ดำเนินการได้ ๑๐๐%
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน ๒ วันทำการ	๑๐๐%	- ไม่มีงานจ่ายไฟคืนกลับ กรณี ถูกงดจ่ายไฟผู้ใช้ไฟรายใหญ่
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๘๕%	- ดำเนินการได้ ๑๐๐%

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ที่ ก.๑ กบล.(บธ.) ๒๖๕ / ๒๕๖๗ ๑๔ ก.พ. ๒๕๖๗
(นายพงษ์เทพ อรุณโชติ)
เรียน อก.งก.(ก.), อก.กล., อก.สข.ก.อ.ผ.ว.บ.ปฏิบัติงานแทน ผชก.(ก๑)
เพื่อทราบ
(นายพงษ์เทพ อรุณโชติ)
๑๔ ก.พ. ๒๕๖๗
อ.ผ.ว.บ.ปฏิบัติงานแทน ผชก.(ก๑)

แผนกบริการและงานธุรกิจ

โทร.๑๐๒๑๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

ของหน่วยงาน กฟภ.๑ ประจำเดือน มกราคม

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. ๖๗		สรุป ม.ค. ๖๗	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครั้ง)		๑๐๐%		๑๐๐%	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครั้ง)		๐		๐	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)		๑๐๐%		๑๐๐%	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		๐		๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

ของหน่วยงาน กฟภ.๑ ประจำเดือน มกราคม

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. ๖๗		สรุป ม.ค. ๖๗	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง					
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ทุกราย					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)		๙๐๐,๑๕๔.๐๐		๙๐๐,๑๕๔.๐๐	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๙๐๐,๑๕๔.๐๐		๙๐๐,๑๕๔.๐๐	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)		๗๔๐,๕๘๐.๐๐		๗๔๐,๕๘๐.๐๐	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๗๔๐,๕๘๐.๐๐		๗๔๐,๕๘๐.๐๐	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๑,๔๖๗,๖๓๒.๐๐		๑,๔๖๗,๖๓๒.๐๐	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๑,๔๖๗,๖๓๒.๐๐		๑,๔๖๗,๖๓๒.๐๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

ของหน่วยงาน กฟภ.๑ ประจำเดือน มกราคม

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. ๖๗		สรุป ม.ค. ๖๗	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๒๖.๐๐		๒๖.๐๐	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐		๐	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	-		-	ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที		-		-	ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที		-		-	ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กวป.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗
ของหน่วยงาน กฟภ.๑ ประจำเดือน มกราคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. ๖๗		สรุป ม.ค. ๖๗	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐% ๒๓.๐๐ ๕ ๐ ๐		๑๐๐% ๒๓.๐๐ ๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗
ของหน่วยงาน กฟภ.๑ ประจำเดือน มกราคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. ๖๗		สรุป ม.ค. ๖๗	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับถ่าน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว					
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)					
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- เขตเมือง					
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๒,๑๐๔.๐๐		๒,๑๐๔.๐๐	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐		๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๓,๗๓๓.๐๐		๓,๗๓๓.๐๐	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐		๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี ๒๕๖๗
ของหน่วยงาน กฟผ.๑๙ ประจำเดือน มกราคม

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่ผู้ใช้ไฟฟ้าประทับใจ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. ๖๗		สรุป ม.ค. ๖๗	
๓.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	- - - - - -			ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส ในเขตเมือง
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)					ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส นอกเขตเมือง
๓.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐% ๒๗.๐๐ ๐		๑๐๐% ๒๗.๐๐ ๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗
 ของหน่วยงาน กฟภ.๑ ประจำเดือน มกราคม

๓. มุ่งมั่นให้บริการให้บริการไฟฟ้าให้กับประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. ๖๗		สรุป ม.ค. ๖๗	
๓.๒.๒.๒.2 ฝึกอบรมพนักงานร่วมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน		๑๐๐%		๑๐๐%	
๓.๓.๑ การโอนข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗
ของหน่วยงาน กฟภ.๑ ประจำปีเดือน มกราคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. ๖๗		สรุป ม.ค. ๖๗	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ	๙๕%	๑๐๐%		๑๐๐%	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายคืนเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี ๒๕๖๗
ของหน่วยงาน กฟผ.๑ ประจำเดือน มกราคม

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่รับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. ๖๗		สรุป ม.ค. ๖๗	
๓.๔ ระยะเวลาดำเนินการคืนเงินค่าบริการกรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน ๑ วันทำการ (ราย) เกิน ๑ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐,๗๙๑.๐๐ ๐ ๑๐๐% ๕,๖๐๓.๐๐ ๐ ๑๐๐% ๑.๐๐ ๐		๑๐๐% ๑๐,๗๙๑.๐๐ ๐ ๑๐๐% ๕,๖๐๓.๐๐ ๐ ๑๐๐% ๑.๐๐ ๐	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐% ๑.๐๐ ๐		๑๐๐% ๑.๐๐ ๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗
 ของหน่วยงาน กฟภ.๑ ประจำเดือน มกราคม

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. ๖๗		สรุป ม.ค. ๖๗	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๘๕%	๑๐๐%		๑๐๐%	
		๑๐.๐๐		๑๐.๐๐	
		๐		๐	



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กปอ.

ถึง ผอ.ภ.(ภ๑-๔), ผวบ.(ทุกเขต), ผลพ., ผฟป. และ ผลส.

เลขที่ กปอ.(ปต) ๔๑๘ /๒๕๖๖

วันที่ ๑๓ ก.ค. ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานการประชุมหารือแนวทางการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมาตรฐานคุณภาพ
บริการของ กฟภ. ครั้งที่ ๒/๒๕๖๖

เรียน ผอ.ภ.(ภ๑-๔), ผวบ.(ทุกเขต), ผลพ., ผฟป. และ ผลส.

ตามที่ได้มีการประชุมหารือแนวทางการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมาตรฐานคุณภาพ
บริการของ กฟภ. ครั้งที่ ๒/๒๕๖๖ เมื่อวันอังคารที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. ณ ห้อง
ประชุมทวารวดี ชั้น ๒๒ อาคาร LED และระบบ WebEx Meeting (เอกลาร์เนต ๑-๒) กปอ. ได้สรุปรายงาน
การประชุมดังกล่าวได้ ดังนี้

เปิดประชุมเวลา ๐๙.๓๐ น.

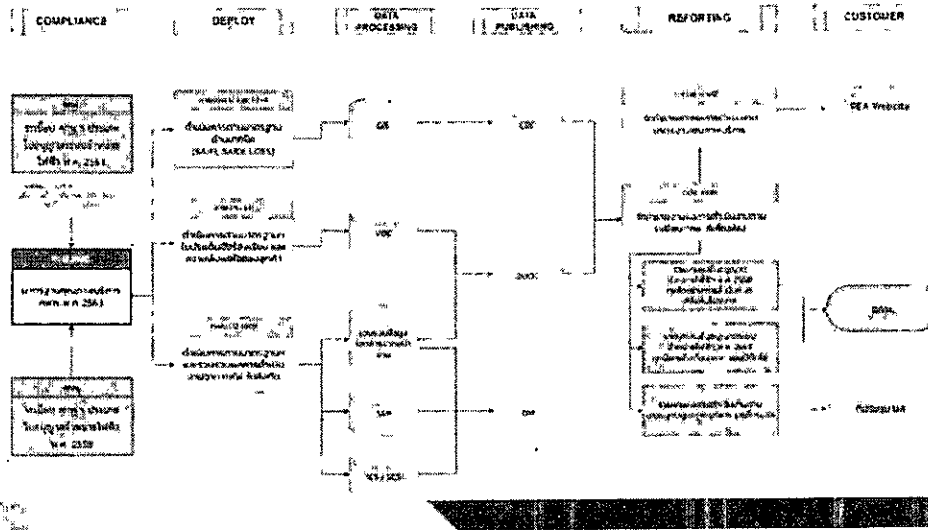
๑. เหตุผลความสำคัญของรายงานผลต่อ สกพ.

กปอ. ผนย. ชี้แจงความสำคัญของการดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
(กกพ.) ว่าด้วย ใบอนุญาตระบบจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๖๔ และใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๕๘
ต่อที่ประชุมฯ ซึ่ง กฟภ. ในฐานะผู้ได้รับใบอนุญาตดังกล่าว ต้องรายงานผลการดำเนินงานให้สำนักงาน
คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (สกพ.) รับทราบ โดยกรณีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามดัชนีที่กำหนด
กฟภ. จะต้องจ่ายเงินค่าปรับให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าตามอัตราที่ระเบียบฯ กำหนด ซึ่งปัจจุบัน กปอ. ผนย. เป็น
ผู้รับผิดชอบการจัดทำรายงานฯ ดังกล่าว เสนอต่อ สกพ. ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

ทั้งนี้ กฟภ. ยังได้นำดัชนีตามระเบียบฯ ดังกล่าว มาเป็นปัจจัยนำเข้าจัดทำเป็น “มาตรฐานคุณภาพ
การบริการ กฟภ. พ.ศ. ๒๕๖๓” เพื่อให้พนักงาน กฟภ. ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร และเป็น
การประกันคุณภาพการบริการไฟฟ้าให้กับประชาชน



เหตุผลความสำคัญของการรายงานผลการดำเนินงาน ต่อ สกพ.



๒. ทาหรือแนวทางการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ต่อ สกพ.

กปอ. ฝนย. รายงานว่า จากผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๖ พบปัญหาการดำเนินงานใน ๓ ประเด็นสำคัญ คือ

๑) ผลการดำเนินงานไตรมาส ๑/๒๕๖๖ ไม่เป็นไปตามระเบียบ กกพ.ฯ โดยตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านค่าเป้าหมายระเบียบ กกพ. ว่าด้วยใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า ๓ ตัวชี้วัด จากทั้งหมด ๑๐ ตัวชี้วัด ซึ่งที่ประชุมผู้บริหารระดับสูง ครั้งที่ ๕/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๑๒ พ.ค. ๒๕๖๖ มีมติให้ รผก.(๑๑-๔) และ ผชก.(๑๒ เขต) ติดตามและเร่งรัดแก้ไขปัญหาการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมาตรฐานคุณภาพบริการฯ ดังกล่าว

๒) การรายงานผลการดำเนินงานไตรมาส ๑/๒๕๖๖ ยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตามที่ กปอ. ได้ขอความอนุเคราะห์ให้ กฟข. จัดส่งข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการให้ กปอ. เป็นรายเดือน (ตามหนังสือเลขที่ กวป.(ปต) ๑๓๙/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕) ในทางปฏิบัติ พบปัญหา ในการดำเนินการ ดังนี้

- กฟข. บางแห่งจัดส่งผลการดำเนินงานฯ ให้ กปอ. โดยไม่ผ่านความเห็นชอบของ ผชก.(เขต)
- กฟข. บางแห่งจัดส่งข้อมูลไม่ครบถ้วนตามแบบฟอร์มที่ กปอ. กำหนด
- กฟข. บางแห่งจัดส่งข้อมูลให้ กปอ. เป็นรายไตรมาส ไม่ได้จัดส่งเป็นรายเดือนตามที่กำหนด
- กฟข. แต่ละแห่งมีวิธีการเก็บข้อมูลที่แตกต่างกัน และระบบสารสนเทศที่ใช้ในการเก็บข้อมูลแต่ละระบบมีข้อมูลที่ไม่สอดคล้องกัน

๓) การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงาน กฟผ. ระยะที่ ๒ (ช่วงที่ ๒) และระยะที่ ๓ (เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖) โดยมีหน่วยงานคือ ฝนย. และ ฝกต. ที่มีรายละเอียดหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและการรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ซึ่งเห็นควรมีการกำหนดขอบเขตภาระงานระหว่างหน่วยงานของการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ให้มีความชัดเจน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานฯ

ข้อสรุปจากการหารือ มีดังนี้

- ที่ประชุมเห็นร่วมกันว่า ให้ ฝนย. หารือกับ ผกต. เพื่อเตรียมความพร้อมการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายใต้โครงสร้างการบริหารงาน กฟผ. ระยะที่ ๒ (ช่วงที่ ๒) และระยะที่ ๓ (เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖) ให้มีการกำหนดขอบเขตภาระงานระหว่างหน่วยงานที่ชัดเจน
- ที่ประชุมเห็นร่วมกับข้อเสนอของ กปอ. ซึ่งเสนอให้ กฟช. ยังคงรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ตามแนวทางที่ กปอ. ได้แจ้งไว้ตามหนังสือเลขที่ กวป.(ปต) ๑๓๙/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ (เอกสารแนบ ๓-๔) โดยมีรายละเอียดเพิ่มเติมคือ
 - ขอความร่วมมือให้แต่ละ กฟช. นำเสนอผลการดำเนินงานให้ รผก.(ก๑-๔) เห็นชอบก่อนส่งนำเสนอให้ กปอ. ภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป
 - ยกเว้นเกณฑ์ชี้วัดที่ ๑.๒, ๒.๒, ๒.๕, ๒.๖, ๓.๓.๓ และ ๓.๓.๔ กฟช. ไม่ต้องรายงานผล เนื่องจาก กปอ. จะขอข้อมูลผลการดำเนินงานจากสายงาน ป และ ธต
- ที่ประชุมเห็นร่วมกันว่า ปัจจุบันแต่ละ กฟช. มีวิธีการจัดเก็บข้อมูลมาตรฐานคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล และไม่สามารถทวนสอบย้อนกลับได้ ทั้งนี้ เบื้องต้น กปอ. ได้จัดทำแหล่งข้อมูล/ระบบสำหรับจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานในดัชนีต่างๆ โดยในระยะยาว กปอ. จะหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแนวทางหรือระบบที่ชัดเจนสำหรับใช้จัดเก็บข้อมูลให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันต่อไป

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ		ข้อเสนอแนวทางการจัดเก็บข้อมูล (กฟช. สามารถพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม)
มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ.		
๑.๑	แรงดันไฟฟ้า ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เชื่อมกับผู้ขอใช้บริการในกรอบแรงดันไฟฟ้า	กฟช. ใช้แหล่งข้อมูลจาก กองปฏิบัติการ ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา
๑.๒	มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า (SAIFI, SAIDI)	กฟช. ไม่ต้องรายงานผล โดย กปอ. จะใช้ข้อมูลจากสายงาน ป
มาตรฐานการให้บริการทั่วไป		
๒.๑	การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง	กฟช. สามารถใช้ข้อมูลจากระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS) -> รายงานเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง -> ๕๐. รายงานเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง (กรองเฉพาะประเภทเหตุการณ์ = ไฟฟ้าขัดข้อง)
๒.๒	การแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	กฟช. ไม่ต้องรายงานผล โดย กปอ. จะใช้ข้อมูลจากสายงาน ธต
๒.๓	การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	กฟช. ใช้แหล่งข้อมูลจากกองซื้อขายไฟฟ้า ฝ่ายบัญชีและพลังงานไฟฟ้า
๒.๔	การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	กฟช. ใช้แหล่งข้อมูลจากกองซื้อขายไฟฟ้า ฝ่ายบัญชีและพลังงานไฟฟ้า

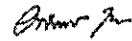
เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการฯ		ข้อเสนอแนะทางการจัดเก็บข้อมูล (กฟข. สามารถพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม)
๒.๕	การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าทางจดหมาย	กฟข. ไม่ต้องรายงานผล โดย กปอ. จะใช้ข้อมูลจากสายงาน ๓๓
๒.๖	การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์	
๓.๑	คุณภาพไฟฟ้า	
	๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า	กฟข. ใช้แหล่งข้อมูลจาก กองปฏิบัติการ ฝ่ายปฏิบัติการ และบำรุงรักษา
	๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ	กฟข. สามารถใช้ข้อมูลจากระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS) -> รายงานระยะเวลาไฟฟ้าขัดข้อง -> ๑๓. รายงานระยะเวลาไฟฟ้าดับมากกว่า ๔ ชั่วโมง
๓.๒	ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า	
	๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)	กฟข. สามารถดึงข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code ZCSR011
	๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒/๓๓ เควี)	กฟข. สามารถดึงข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code CN41, ZCR181, CN52N
๓.๓	ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข	
	๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า	กฟข. สามารถดึงข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code ZCR014 คำร้อง Y1 รหัสคำร้อง S107
	๓.๓.๒ การย้ายถิ่นหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	กฟข. สามารถดึงข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code ZCR014 คำร้อง Y4 รหัสคำร้อง S4A1
	๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนแรงดันไฟฟ้า	กฟข. ไม่ต้องรายงานผล โดย กปอ. จะใช้ข้อมูลจากสายงาน ๓๓
	๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนการอ่านเครื่องวัดหน่วยฯ	
	๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการฯ	กฟข. สามารถดึงข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code ZIW58 คำร้อง Y4
๓.๔	ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า	
	๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	กฟข. สามารถดึงข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code ZWMR019 หรือ ZCSR181 คำร้อง Y1
	๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	กฟข. สามารถดึงข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code ZCSR181 คำร้อง Y1
๓.๕	การจ่ายเงินค่าปรับฯ ตามที่รับประกัน	กฟข. สามารถดึงข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code ZIW58 คำร้อง Y4

หมายเหตุ:

- ๑) แนวทางการจัดเก็บข้อมูลข้างต้น เป็นแนวทางเบื้องต้น ทั้งนี้ กฟช. สามารถพิจารณาดำเนินการได้ตามความเหมาะสม รวมทั้ง ควรตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับกับการไฟฟ้าในสังกัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง
- ๒) URL ระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS) คือ <http://172.30.7.213/omsreports/Allarea.aspx>

ปิดประชุมเวลา ๑๑.๓๐ น.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานการประชุมดังกล่าว และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง หากมีข้อแก้ไขโปรดแจ้ง กปอ. ภายในวันที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๖ ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง



(นางวรลักษณ์ เทภาสิต)

อก.ปอ.

นปต. กปอ

โทร. ๕๕๖๖๕๕