การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟก.๑ ถึง กปอ.
เลขที่ ก.๑ กบล.(บธ.)๑๔๙๗/๒๕๖๗ วันที่
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน สิงหาคม 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)

กฟก.๑ ได้รวบรวมรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๗ (ตามเอกสารแนบ ๒) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค

งานที่ให้บริการ	จุดที่ตรวจวัด (แห่ง)	ผลการดำเนินงาน
๑.๑ แรงดันระบบ ๑๑๕ เควี. ๑.๒ แรงดันระบบ ๒๒ เควี. ๑.๓ แรงดันระบบ ๓๘๐ โวลท์ ๑.๔ แรงดันระบบ ๒๒๐ โวลท์	กฟก.๑ ไม่ต้องรายงานผล เนื่องจาก กปอ. จะขอข้อมูลผลการดำเนินงานจากสายงาน ป. และ ธต	กฟก.๑ ไม่ต้องรายงานผล เนื่องจาก กปอ. จะขอข้อมูลผลการดำเนินงานจากสายงาน ป. และ ธต

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป

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

๒.๓ การ...

งานที่ให้บริการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง		
๒.๓.๑ **เขตชนบท** อ่านทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	ดำเนินการได้ ๑๐๐% เนื่องจาก ปัจจุบัน อ่านหน่วยจริงทุกเดือน
๒.๓.๒ **เขตเมือง** อ่านทุกเดือน	๑๐๐%	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	- ดำเนินการได้ ๑๐๐%
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ	๑๐๐%	- ดำเนินการได้ ๑๐๐%

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.

งานที่ให้บริการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า		
๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน		
- แจ้งขอดับไฟล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วันทำการ	๑๐๐%	- ดำเนินการได้ ๑๐๐%
- ปฏิบัติงานทันตามกำหนดเวลาที่แจ้งขอดับไฟล่วงหน้า	๑๐๐%	- ดำเนินการได้ ๑๐๐%
๓.๑.๒ การแก้ไขไฟฟ้าดับภายใน ๒๔ ชม. สำหรับ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	- ดำเนินการได้ ๑๐๐%

งานที่ให้บริการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว		
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลท์)		
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ A. ๓ เฟส		
เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ	๑๐๐%	- ดำเนินการได้ ๑๐๐%
นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ	๑๐๐%	- ดำเนินการได้ ๑๐๐%
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกิน ๓๐ A. ๓ เฟส		กฟภ.ไม่มีมิเตอร์ขนาดมาตรฐานเกิน ๓๐ แอมป์ ใช้งาน
เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ	๑๐๐%	
นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ	๑๐๐%	
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒ /๓๓ เควี)		
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ. ภายใน ๓๕ วันทำการ	๑๐๐%	- ดำเนินการได้ ๑๐๐%
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกัน เกิน ๒๕๐ เควีเอ. แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ. ภายใน ๕๕ วันทำการ	๑๐๐%	- ดำเนินการได้ ๑๐๐%
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน		
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ	๑๐๐%	- ดำเนินการได้ ๑๐๐%
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าภายใน ๒๐ วันทำการ	๑๐๐%	- ดำเนินการได้ ๑๐๐%

งานที่ให้บริการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบโดยพบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ	๑๐๐%	- ดำเนินการได้ ๑๐๐ %
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าโดยตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ	๑๐๐%	- ดำเนินการได้ ๑๐๐%
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)		
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%	- ดำเนินการได้ ๑๐๐%
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๘๕%	- ดำเนินการได้ ๑๐๐%
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

๙ ๘ ก.ย. ๒๕๖๗

(นายพงษ์เทพ อรุณโชติ)
อฝ.วบ.ปฏิบัติงานแทน ผชก.(ก๑)

ที่ ก.๑ กบล.(บธ.)๑๔๙๔/๒๕๖๗

เรียน อก.งภ.(ก.), อก.กล. และ อก.สข.ก.๑

เพื่อทราบ

(นายพงษ์เทพ อรุณโชติ) ๙ ๘ ก.ย. ๒๕๖๗
อฝ.วบ.ปฏิบัติงานแทน ผชก.(ก๑)

แผนกบริการและงานธุรกิจ

โทร.๑๐๒๑๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

ของหน่วยงาน กฟก.๑ ประจำเดือน สิงหาคม

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค. ๖๗	ส.ค.๖๗		สรุป ก.ค. - ส.ค. ๖๗	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)		๕๒๗.๐๐	๕๒๑.๐๐		๑๐๔๘.๐๐	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)		๐	๐			
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)		๘.๐๐	๑๕.๐๐		๒๓.๐๐	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		๐	๐		๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

ของหน่วยงาน กฟก.๑ ประจำเดือน สิงหาคม

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค. ๖๗	ส.ค.๖๗		สรุป ก.ค. - ส.ค. ๖๗	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๘๙๕,๑๗๗.๐๐	๘๙๕,๑๖๔.๐๐		๑,๗๙๐,๓๔๑.๐๐	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๘๙๕,๑๗๗.๐๐	๘๙๕,๑๖๔.๐๐		๑,๗๙๐,๓๔๑.๐๐	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๖๗๔,๕๒๒.๐๐	๗๓๓,๐๐๙.๐๐		๑,๔๐๗,๕๓๑.๐๐	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๖๗๔,๕๒๒.๐๐	๗๓๓,๐๐๙.๐๐		๑,๔๐๗,๕๓๑.๐๐	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๑,๔๕๑,๗๓๖.๐๐	๑,๔๕๑,๒๒๑.๐๐		๒,๙๐๒,๙๕๗.๐๐	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๑,๔๕๑,๗๓๖.๐๐	๑,๔๕๑,๒๒๑.๐๐		๒,๙๐๒,๙๕๗.๐๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

ของหน่วยงาน กฟก.๑ ประจำเดือน สิงหาคม

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค. ๖๗	ส.ค.๖๗		สรุป ก.ค. - ส.ค. ๖๗	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๕๓.๐๐	๖๐.๐๐		๑๑๓.๐๐	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐	๐		๐	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	-	-		-	ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๑๐ นาที		-	-		-	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๑๐ นาที		-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

ของหน่วยงาน กฟก.๑ ประจำเดือน สิงหาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค. ๖๗	ส.ค.๖๗		สรุป ก.ค. - ส.ค. ๖๗	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๑๕๑.๐๐	๑๖๑.๐๐		๓๑๒.๐๐	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๐	๐		๐	
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๑๐๒.๐๐	๑๐๗.๐๐		๒๐๙.๐๐	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๐	๐		๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

ของหน่วยงาน กฟก.๑ ประจำเดือน สิงหาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค. ๖๗	ส.ค.๖๗		สรุป ก.ค. - ส.ค. ๖๗	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		๔๓.๐๐	๔๓.๐๐		๘๖.๐๐	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		๐	๐		๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

ของหน่วยงาน กฟก.๑ ประจำเดือน สิงหาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค. ๖๗	ส.ค.๖๗		สรุป ก.ค. - ส.ค. ๖๗	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- **เขตเมือง**	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๒,๑๑๑.๐๐	๒,๑๐๓.๐๐		๔,๒๑๔.๐๐	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐		๐	
- **นอกเขตเมือง**	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๓,๗๒๙.๐๐	๓,๖๘๗.๐๐		๗,๔๑๖.๐๐	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐		๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

ของหน่วยงาน กฟก.๑ ประจำเดือน สิงหาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค. ๖๗	ส.ค.๖๗		สรุป ก.ค. - ส.ค. ๖๗	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า						
๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	-	-		-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-		-	มิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส ในเขตเมือง
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-		-	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	-	-		-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-		-	มิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส นอกเขตเมือง
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-		-	
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๖๗.๐๐	๕๙.๐๐		๑๒๖.๐๐	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐		๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

ของหน่วยงาน กฟก.๑ ประจำเดือน สิงหาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค. ๖๗	ส.ค.๖๗		สรุป ก.ค. - ส.ค. ๖๗	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๓๗.๐๐	๓๖.๐๐		๗๓.๐๐	
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐		๐	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)		๑,๙๖๖.๐๐	๑,๙๑๖.๐๐		๓,๘๘๒.๐๐	
เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐		๐	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)		๖๖๐.๐๐	๖๓๘.๐๐		๑๒๙๘.๐๐	
เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐		๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

ของหน่วยงาน กฟก.๑ ประจำเดือน สิงหาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค. ๖๗	ส.ค.๖๗		สรุป ก.ค. - ส.ค. ๖๗	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๑๕.๐๐	๒๒.๐๐		๓๗.๐๐	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐		๐	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๙.๐๐	๙.๐๐		๑๘.๐๐	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐		๐	
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		๐	๐		๐	
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		๐	๐		๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

ของหน่วยงาน กฟก.๑ ประจำเดือน สิงหาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค. ๖๗	ส.ค.๖๗		สรุป ก.ค. - ส.ค. ๖๗	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๗,๕๑๖.๐๐	๗,๖๐๗.๐๐		๑๕,๑๒๓.๐๐	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๐	๐			
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๕,๖๒๒.๐๐	๕,๔๙๓.๐๐		๑๑,๑๑๕.๐๐	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐		๐	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๑.๐๐	๑.๐๐		๒.๐๐	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐		๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

ของหน่วยงาน กฟก.๑ ประจำเดือน สิงหาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค. ๖๗	ส.ค.๖๗		สรุป ก.ค. - ส.ค. ๖๗	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	๘๕%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๑๐.๐๐	๑๐.๐๐		๒๐.๐๐	
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐		๐	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กปอ. ถึง ฝอภ.(ภ๑-๔), ฝวบ.(ทุกเขต), ฝลพ., ฝพป. และ ฝลส.

เลขที่ กปอ.(ปต) ๔๑๘ /๒๕๖๖ วันที่ ๑๓ ก.ค. ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานการประชุมหารือแนวทางการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ครั้งที่ ๒/๒๕๖๖

เรียน อฝ.อภ.(ภ๑-๔), อฝ.วบ.(ทุกเขต), อฝ.ลพ., อฝ.พป. และ อฝ.ลส.

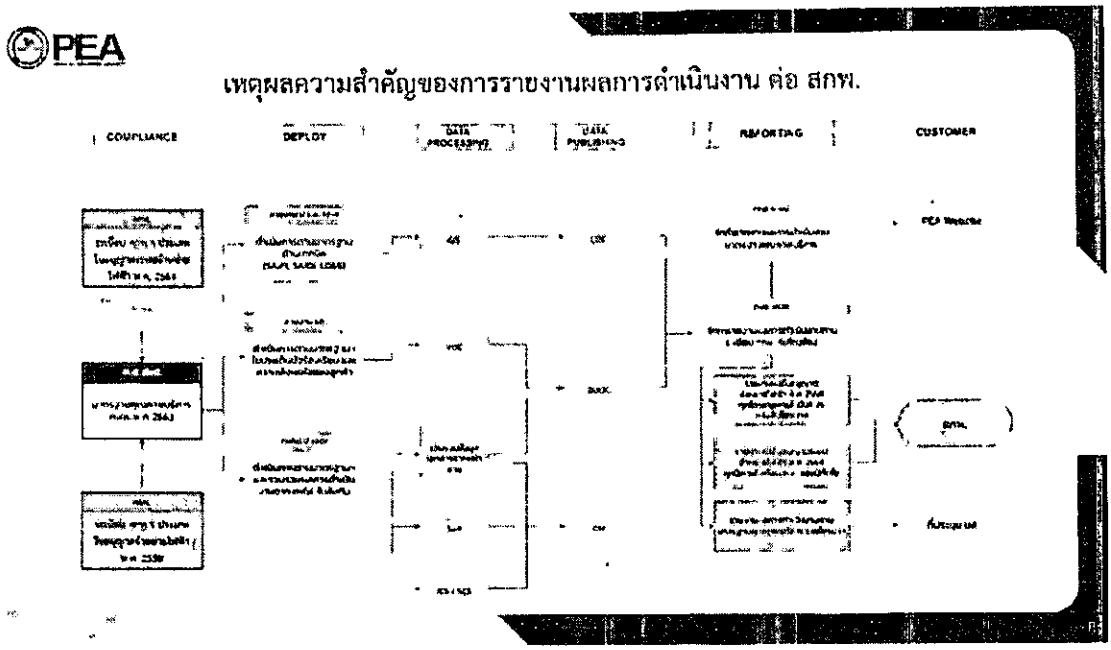
ตามที่ได้มีการประชุมหารือแนวทางการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ครั้งที่ ๒/๒๕๖๖ เมื่อวันอังคารที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๓๐ – ๑๒.๐๐ น. ณ ห้องประชุมทวาราวดี ชั้น ๒๒ อาคาร LED และระบบ WebEx Meeting (เอกสารแนบ ๑-๒) กปอ. ได้สรุปรายงานการประชุมดังกล่าวได้ ดังนี้

เปิดประชุมเวลา ๐๙.๓๐ น.

๑. เหตุผลความสำคัญของรายงานผลต่อ สกพ.

กปอ. ฝนย. ชี้แจงความสำคัญของการดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) ว่าด้วย ใบอนุญาตระบบจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๖๔ และใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๕๘ ต่อที่ประชุมฯ ซึ่ง กฟภ. ในฐานะผู้ได้รับใบอนุญาตดังกล่าว ต้องรายงานผลการดำเนินงานให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (สกพ.) รับทราบ โดยกรณีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามดัชนีที่กำหนด กฟภ. จะต้องจ่ายเงินค่าปรับให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าตามอัตราที่ระเบียบฯ กำหนด ซึ่งปัจจุบัน กปอ. ฝนย. เป็นผู้รับผิดชอบการจัดทำรายงานฯ ดังกล่าว เสนอต่อ สกพ. ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

ทั้งนี้ กฟภ. ยังได้นำดัชนีตามระเบียบฯ ดังกล่าว มาเป็นปัจจัยนำเข้าจัดทำเป็น "มาตรฐานคุณภาพการบริการ กฟภ. พ.ศ. ๒๕๖๓" เพื่อให้พนักงาน กฟภ. ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร และเป็นการประกันคุณภาพการบริการไฟฟ้าให้กับประชาชน



๒. หารือแนวทางการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. 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.(ภ๑-๔) 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 กฟภ. ระยะที่ ๒ (ช่วงที่ ๒) และระยะที่ ๓ (เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖) โดยมีหน่วยงานคือ ฝนย. และ ฝกต. ที่มีรายละเอียดหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและการรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ซึ่งเห็นควรมีการกำหนดขอบเขตภาระงานระหว่างหน่วยงานของการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ให้มีความชัดเจน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานฯ

<u>ข้อสรุปจากการหารือ</u> มีดังนี้

- ที่ประชุมเห็นร่วมกันว่า ให้ ฝนย. หารือกับ ฝกต. เพื่อเตรียมความพร้อมการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายใต้โครงสร้างการบริหารงาน กฟภ. ระยะที่ ๒ (ช่วงที่ ๒) และระยะที่ ๓ (เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖) ให้มีการกำหนดขอบเขตภาระงานระหว่างหน่วยงานที่ชัดเจน
- ที่ประชุมเห็นร่วมกับข้อเสนอของ กปอ. ซึ่งเสนอให้ กฟข. ยังคงรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ตามแนวทางที่ กปอ. ได้แจ้งไว้ตามหนังสือเลขที่ กวป.(ปต) ๑๓๙/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ (เอกสารแนบ ๓-๔) โดยมีรายละเอียดเพิ่มเติมคือ
    - ขอความร่วมมือให้แต่ละ กฟข. นำเสนอผลการดำเนินงานให้ รผก.(ภ๑-๔) เห็นชอบก่อนส่งนำส่งให้ กปอ. ภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป
    - ยกเว้นเกณฑ์ชี้วัดที่ ๑.๒, ๒.๒, ๒.๕, ๒.๖, ๓.๓.๓ และ ๓.๓.๔ กฟข. ไม่ต้องรายงานผล เนื่องจาก กปอ. จะขอข้อมูลผลการดำเนินงานจากสายงาน ป และ ธต
- ที่ประชุมเห็นร่วมกันว่า ปัจจุบันแต่ละ กฟข. มีวิธีการจัดเก็บข้อมูลมาตรฐานคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล และไม่สามารถทวนสอบย้อนกลับได้ ทั้งนี้ เบื้องต้น กปอ. ได้จัดทำแหล่งข้อมูล/ระบบสำหรับจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานในดัชนีต่างๆ โดยในระยะยาว กปอ. จะหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแนวทางหรือระบบที่ชัดเจนสำหรับใช้จัดเก็บข้อมูลให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันต่อไป

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

เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการฯ		ข้อเสนอแนวทางการจัดเก็บข้อมูล (กฟข. สามารถพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม)
๒.๕	การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าทางจดหมาย	กฟข. ไม่ต้องรายงานผล โดย กปอ. จะใช้ข้อมูลจากสายงาน ธต
๒.๖	การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์	
๓.๑	คุณภาพไฟฟ้า	
	๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟล่วงหน้าฯ	กฟข. ใช้แหล่งข้อมูลจาก กองปฏิบัติการ ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา
	๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับฯ	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 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าฯ	กฟข. สามารถดึงข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code ZCR014 คำร้อง Y1 รหัสคำร้อง S107
	๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าฯ	กฟข. สามารถดึงข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code ZCR014 คำร้อง Y4 รหัสคำร้อง S4A1
	๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนแรงดันไฟฟ้าฯ	กฟข. ไม่ต้องรายงานผล โดย กปอ. จะใช้ข้อมูลจากสายงาน ธต
	๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนการอ่านเครื่องวัดหน่วยฯ	
	๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการฯ	กฟข. สามารถดึงข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code ZIW58 คำร้อง Y4
๓.๔	ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้าฯ	
	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 กฟข. 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.

ผปส. กปอ
โทร. ๕๗๗๘