

ส.ท.(ร.ร) 213/2558

เรียน รผก.(ภค-๔) อช.ทุกเขต, อ.พธ., อ.พ.ปส.,
ผจก.กฟฟ.ทุกแห่ง

เพื่อโปรดทราบอนุมัติ ภารกิจ
ถว. ๖ พ.ย. ๒๕๕๘ และดำเนินการในส่วนที่
เกี่ยวข้อง ต่อไป


(นายประภาญจน์ วงศ์วุฒิ)

รผก.(ภค)

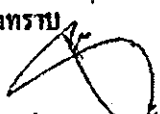
ประธานกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตาม

มาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ปี ๒๕๕๘

๒๔ พ.ย. ๒๕๕๘

เรียน อช.น.๒

เพื่อโปรดทราบ


(นายสกล คังใจ)
รผ.บพ.(น.๒)

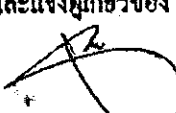
๒๕ พ.ย. ๒๕๕๘

ที่ กพ.(นท.)	
เรียน	☒ รผก. (ภค) (บ)
	☒ รผก.กฟล.,
	☒ อช.น. นท.
	☒ อ.พ.
☒ เพื่อทราบ	☐ เพื่อพิจารณา
☒ เพื่อดำเนินการ	☒ เพื่อนำผู้เกี่ยวข้อง
☒ เพื่อถือปฏิบัติ	☐ เรียนทราบ

อ้างถึง ส.ท.(ภค) ๑๐๓/๒๕๕๘

เรียน รผก.น.๒, รผก.กฟล.ใน ๑, ๒, ๓, ๐๑, ๐๓, (น.๒)

เพื่อโปรดทราบและแจ้งผู้เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไป.


(นายสกล คังใจ)
รผ.บพ.(น.๒) ปฏิบัติงานแทน
อช.น.๒

๒๕ พ.ย. ๒๕๕๘

ว่าที่ ร.ด.


(สุชาติ พิมพ์โพธิ์)
ผจก.กฟจ.กพ.

๒๖ พ.ย. ๒๕๕๘

กองอำนวยการ กพ.น.๒

25 พ.ย. 2558

เลขที่ ๑๘๓๐ เวลา 13.32 น.

แผนกบริหารงานทั่วไป

กฟจ.กำแพงเพชร

๒๖ พ.ย. ๒๕๕๘

เลขที่ ๑๐๙๓ เวลา ๑๓.๐๖ น.

26 พ.ย. 2558



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ฝ่ายงานผู้ว่าการ
วันที่ 1-9 พ.ย. 2558
เลขรับที่ 4531
เวลา 14.05

ผู้ว่าการ
เลขรับที่ 5534
วันที่ 1-6 พ.ย. 2558
เวลา 14.14 น.

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

บันทึก

10 พ.ย. 2558
เลขที่รับ 2404

สำนักผู้ว่าการ
วันที่ - 9 พ.ย. 2558
เลขที่รับ 4616
เวลา 14.06

จาก อผ.วธ.(ภ3)/เลขานุการคณะกรรมการยกระดับฯ ถึง รผก.(ภ3)/ประธานกรรมการยกระดับฯ
เลขที่ ผวธ.(ภ3) 423 / 2558 วันที่ - 5 พ.ย. 2558
เรื่อง การยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้า
เรียน รผก.(ภ3)/ประธานกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ ของ กฟภ. ปี 2558

1. เรื่องเดิม

ตามคำสั่ง กฟภ. ที่ พ.(ก) 178/2558 ลว. 13 ก.ค. 2558 แต่งตั้งคณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ ของ กฟภ. ปี 2558 โดยมี รผก.(ภ3) เป็นประธานกรรมการ ประกอบด้วยกรรมการ อีกจำนวน 13 คน มีหน้าที่ยกระดับคุณภาพการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่กำหนดไว้เดิม โดยประชุมหารือร่วมกับกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า หน่วยงานกำกับดูแล (Regulator) และหน่วยงานวิชาการ รวมทั้งพัฒนาคุณภาพงานบริการให้ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว (เอกสารแนบ 1)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ตามอนุมัติ รผก.(ส) รักษาการแทน ผวก. ลว. 18 พ.ค. 2558 กำหนดให้ รผก.(ภ3) เป็นผู้รับผิดชอบเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ตัวชี้วัดตามนโยบายกระทรวงการคลัง หัวข้อที่ 2.19 ระดับความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในปี 2558 (เอกสารแนบ 2) โดยกำหนดค่าเกณฑ์วัด ดังนี้

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

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

2.3 คณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ปี 2558 ได้ดำเนินการดังนี้

2.3.1 แต่งตั้งคณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ภาค 1 - 4 เพื่อร่วมประชุมหารือจัดทำร่างมาตรฐานคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ทั้ง 4 ภาค (เอกสารแนบ 4)

2.3.2 จัดทำร่างมาตรฐานคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. โดยจัดประชุมหารือร่วมกันระหว่างคณะกรรมการฯ และคณะกรรมการฯ 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 โรงแรมเวสเทิร์นแกรนด์ 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	- สามารถอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททุก 2 เดือน คิดเป็นร้อยละ 25 - สามารถอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองในแต่ละเดือน คิดเป็นร้อยละ 100	สามารถอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 98 (ทั้งนี้ต้องอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองในแต่ละเดือน 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 ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ 100%	- แก้ไขได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน - ตรวจสอบ และ ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ คิดเป็นร้อยละ 100
6.การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า	- ตอบเป็นลายลักษณ์อักษร - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา คิดเป็นร้อยละ 95 ของคำถามทั้งหมดภายใน 30 วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง - ตรวจสอบ และ ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ 100% - ทางโทรศัพท์ (Call Center) ไม่มี	- ตอบเป็นลายลักษณ์อักษร - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา คิดเป็นร้อยละ 100 ของคำถามทั้งหมดภายใน 30 วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง - ตรวจสอบ และ ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 100 - ทางโทรศัพท์ (Call Center) สามารถตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
7.ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการภายนอก	- 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-เปลี่ยนชื่อพันธุบัตรการใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วันทำการ - การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 20 วันทำการ - การจ่ายคืนค่าบริการ ไม่มี	- การโอน-เปลี่ยนชื่อพันธุบัตรการใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วันทำการ - การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีเลิกใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 20 วันทำการ - การจ่ายคืนเงินค่าบริการ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 25 วันทำการ

3.2 ผลการประชุมหารือเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ในการชี้แจงประเด็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่ฯ เป็นต้น

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 กฟภ. จำนวน 31 คน

3.2.2 ผลการประชุมหารือเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. สามารถสรุปความคิดเห็นในการจัดทำมาตรฐานใหม่ กำหนดให้เป็นการยกมือโดยไม่มีการนับคะแนน ผลคือผู้เข้าร่วมประชุมส่วนใหญ่เห็นด้วยกับมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. คิดเป็นร้อยละ 99

4. ข้อเสนอเพื่อพิจารณาอนุมัติ

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

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

4.2 ให้นำเสนอคณะกรรมการ กฟภ. เพื่อทราบ

4.3 ให้ ผบธ. สรุปรายงานผลการดำเนินงานจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า เสนอต่อ คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.)

4.4 ให้ ผบส. ร่วมกับ คณะกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ ของ กฟภ. ทำการเผยแพร่ สื่อประชาสัมพันธ์ และชี้แจงมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการ ภายใน กฟภ. ทุกแห่ง ในปี 2558

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

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติตามข้อ

4.1 - 4.4 และนำเสนอคณะกรรมการ
กฟภ. เพื่อทราบต่อไป

(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

อ.ผ.ว.ธ.(ภ3)

เลขานุการคณะกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการ
ตามมาตรฐานใหม่ ของ กฟภ. ปี 2558

(นายประภาณุจันท์ วงศ์พิติ)

รผก.(ภ3)

ประธานกรรมการยกระดับมาตรฐานฯ

ร.ท.ท. ๒
๒๖
๒๖

๓๑ ม.ย. ๒๕๕๘ - 9 พ.ย. ๒๕๕๘

๑๖

๑๖

๑๖

๑๖

๑๖

๑๖

- อนุมัติตามเสนอ

- สวท.-นำเสนอคณะกรรมการ กฟภ.

(นายเสริมศักดิ์ คล้ายแก้ว)

ผวก.

๑๖ พ.ย. ๒๕๕๘



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ที่ พ.ก)๑๓๖/๒๕๕๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ปี ๒๕๕๘

เพื่อให้การดำเนินการตามเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ตัวชี้วัดนโยบายกระทรวงการคลัง เรื่อง ระดับความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในปี ๒๕๕๘ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ปี ๒๕๕๘ โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๓. องค์ประกอบ

๓.๑	รองผู้ว่าการการไฟฟ้าภาค ๓	ประธานกรรมการ
๓.๒	ผู้อำนวยการการไฟฟ้าเขต ๓ (สพบุรี) ภาค ๑	กรรมการและประธานอนุกรรมการ ภาค ๑
๓.๓	ผู้อำนวยการการไฟฟ้าเขต ๓ (นครราชสีมา) ภาค ๒	กรรมการและประธานอนุกรรมการ ภาค ๒
๓.๔	ผู้อำนวยการการไฟฟ้าเขต ๓ (อยุธยา) ภาค ๓	กรรมการและประธานอนุกรรมการ ภาค ๓
๓.๕	ผู้อำนวยการการไฟฟ้าเขต ๓ (เพชรบุรี) ภาค ๔	กรรมการและประธานอนุกรรมการ ภาค ๔
๓.๖	ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค ๑	กรรมการ
๓.๗	ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค ๒	กรรมการ
๓.๘	ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค ๔	กรรมการ
๓.๙	ผู้อำนวยการฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์	กรรมการ
๓.๑๐	ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	กรรมการ
๓.๑๑	ผู้อำนวยการฝ่ายประชาสัมพันธ์	กรรมการ
๓.๑๒	ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค ๓	กรรมการและเลขานุการ
๓.๑๓	รองผู้อำนวยการกองบริการลูกค้าและวิศวกรรม ภาค ๓	ผู้ช่วยเลขานุการ
๓.๑๔	รองผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ	ผู้ช่วยเลขานุการ

๒. อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ

๒.๑ จัดทำข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณามาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ซึ่งประกอบด้วย ผลการดำเนินการในอดีตของการบริการทั้งหมดและร่างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

๒.๒ จัดการประชุมหารือเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า หน่วยงานกำกับดูแล (Regulator) และหน่วยงานวิชาการ ในแต่ละภาค

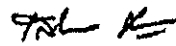
๒.๓ จัดทำร่างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. กับผู้ใช้ไฟฟ้า และเสนอร่างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในปี ๒๕๕๘ ต่อคณะกรรมการ กฟภ. เพื่อพิจารณา

๒.๔ เสนอร่างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในปี ๒๕๕๘ ต่อ กกพ. เพื่อพิจารณา และเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์การให้บริการใหม่ภายใน กฟภ. ในปี ๒๕๕๘

๒.๕ ให้ประธานกรรมการ สามารถแต่งตั้งคณะกรรมการเพิ่มเติมได้ตามที่เห็นสมควร และ ให้สามารถเชิญผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมประชุม พิจารณาข้อหารือ ให้ข้อมูล หรือชี้แจงได้ตามความเหมาะสม

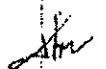
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๕๘



(นายเสริมสกุล คล้ายแก้ว)

ผู้ว่าการ






การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์
เลขที่ ๑๑๐
วันที่ ๒ พ.ค. ๒๕๕๘

สำนักรองผู้ว่าการยุทธศาสตร์
สรท.(ย)
รับ 15 พ.ค. 2558
เลขที่ 1295

สำนักวิจัย, วิชาการ
ยุทธศาสตร์
เลขที่ 403
รับ 15 พ.ค. 2558
เวลา 10.20 น.

จาก กวป.

ถึง ผ.บ.

เลขที่ กวป.(วอ) ๓๘๗ / ๒๕๕๘

วันที่ ๑๕ พ.ค. ๒๕๕๘

เรื่อง ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงาน ของ กฟภ. และแต่งตั้งผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด
ประจำปีบัญชี ๒๕๕๘

เรียน ผ.บ.นย. ผ่าน ร.บ.นย.(ท)

๑. เรื่องเดิม

ตามมติคณะกรรมการ กฟภ. ครั้งที่ ๗/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๕ ธ.ค. ๒๕๕๗ ให้ความเห็นชอบเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงาน ของ กฟภ. ประจำปีบัญชี ๒๕๕๘ และอนุมัติแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงาน ประจำปีบัญชี ๒๕๕๘ นั้น (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

๒. เนื้อหาจริง

กฟภ.ได้ประชุมร่วมกับที่ปรึกษามติอิสสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) เพื่อหารือพิจารณาตัวชี้วัดและคำเป้าหมายของเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ประจำปีบัญชี ๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๓๗ ธ.ค. ๒๕๕๗, ๑๒ ม.ค. และ ๙ เม.ย. ๒๕๕๘ และประชุมหารือระหว่าง สคร., ที่ปรึกษา IRDP และคณะกรรมการจัดทำบันทึกข้อตกลงและประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (SubPAC) เมื่อวันที่ ๑๒ มี.ค. ๒๕๕๘ โดยเบื้องต้นมีรายละเอียดตัวชี้วัด ดังนี้

(๑) ผลการประเมินกระบวนการ/ระบบ ของรัฐวิสาหกิจหมวด ๑ - ๖ (น้ำหนักร้อยละ ๔๐) ได้แก่

- หมวด ๑ การนำองค์กร
- หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- หมวด ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
- หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร
- หมวด ๖ การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ

หน่วยวัด : คะแนน				
ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๒๕๔.๕๐	๒๕๙.๕๐	๒๖๔.๕๐	๒๖๙.๕๐	๒๗๔.๕๐

❖ คะแนนจากผลการประเมินกระบวนการ/ระบบ ของรัฐวิสาหกิจตามหมวด ๑ - ๖ (คะแนนเต็มตามระบบ SEPA = ๒๐๐ คะแนน)

(๒) ผลลัพธ์ (น้ำหนักร้อยละ ๖๐)

- ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

- ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) (น้ำหนักร้อยละ ๔)

หน่วยวัด : ครั้ง/รายปี				
ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๗.๐๐	๖.๗๒	๖.๔๖	๖.๑๙	๕.๙๒

❖ กำหนดใช้ค่าจริง ปี ๒๕๕๗ ในระดับ ๓ เท่ากับ ๖.๔๖ ครั้ง/รายปี และค่าระดับ ๕ เท่ากับ ๕.๙๒ ครั้ง/รายปี และมีเงื่อนไข ณ สิ้นปีงบประมาณให้ กฟภ. จัดทำรายงานสรุปความเหมาะสมในการใช้งบประมาณเพื่อดำเนินการในตัวชี้วัด

❖ เป็นตัวชี้วัดใหม่ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

● ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด

- ตัวชี้วัดที่ ๒.๘ ความสามารถในการบริหารแผนลงทุน

➤ ๒.๔.๓ ร้อยละของภาพรวมการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปี (น้ำหนักร้อยละ ๐.๕)

❖ การเบิกจ่ายงบประมาณที่เกิดขึ้นจริงของปีบัญชี ๒๕๕๘ เทียบกับวงเงินตามงบประมาณที่อนุมัติให้เบิกจ่าย
ได้ของปีบัญชี ๒๕๕๘

๒.๘.๒ ร้อยละของความสามารถในการเบิกจ่ายตามแผน (น้ำหนักร้อยละ ๐.๕)

❖ การเบิกจ่ายงบประมาณที่เกิดขึ้นจริงในช่วงปีบัญชี ๒๕๕๘ เทียบกับวงเงินตามงบประมาณที่อนุมัติให้เบิกจ่ายได้ในแต่ละไตรมาส

- ตัวชี้วัดที่ ๒.๔ การบริหารค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน (CPI-X) (น้ำหนักร้อยละ ๕.๕)

❖ เป็นตัวชี้วัดที่ปรับเปลี่ยนจากปี ๒๕๕๗ โดยกำหนดค่าเกณฑ์วัดระดับ ๓ เท่ากับ ๒๘,๓๐๑ ล้านบาท และระดับ ๕ เท่ากับ ๒๗,๖๒๓ ล้านบาท ทั้งนี้หากการศึกษาโครงสร้างอัตราค่าไฟฟ้าของ สกพ. แล้วเสร็จ ให้ปรับปรุงตัวชี้วัดตามผลการศึกษาดังกล่าวต่อไป

๔. ข้อเสนอ

เพื่อให้การจัดทำบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงาน กฟภ. ประจำปีบัญชี ๒๕๕๘ เป็นไปตามกรอบ
ระยะเวลาและขั้นตอนที่ สคร. กำหนด จึงเห็นควรนำเสนอ ผวก. ดังนี้

๔.๑ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดฯ ประจำปีบัญชี ๒๕๕๘ ตามข้อพิจารณา

๔.๒ นำเสนอเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงาน กฟภ. ประจำปีบัญชี ๒๕๕๘ ต่อคณะกรรมการ กฟภ. เพื่อทราบ

ทั้งนี้อยู่ระหว่างจัดทำเล่มลงนามบันทึกข้อตกลงฯ ของ กฟภ. ประจำปีบัญชี ๒๕๕๘ หากมีการเปลี่ยนแปลงจะแจ้ง
ให้ทราบอีกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเรียน รพภ.(ย) ผ่าน ผชก.(ย) และนำเสนอ ผวก. เพื่ออนุมัติตามข้อเสนอสืบ ๔.๑ และ
นำเสนอต่อคณะกรรมการ กฟภ. เพื่อทราบตามข้อเสนอสืบ ๔.๒ ค่ะ พร้อมนี้ได้แนบรายละเอียดมาด้วยแล้ว

Amf.

(นายอรรถพล สมบัติเปี่ยม)

อภ.วป.

เรียน รพภ.(ย) ผ่าน ผชก.(ย)

เพื่อโปรดพิจารณาข้อเสนอ ผวก. อนุมัติ
ตามข้อเสนอสืบ ๔.๑ และนำเสนอให้คณะกรรมการ กฟภ.
เพื่อทราบตามข้อเสนอสืบ ๔.๒ ตามที่ กรป. เสนอต่อไปด้วย

(นางวันเพ็ญ เพียรตุงสิทธิ์)

อภ.นย.

๑๒ พ.ค. ๒๕๕๘

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ ตามข้อ ๔.๑
(และ ๒) ข้อเสนอต่อคณะกรรมการ กฟภ. เพื่ออนุมัติ
ตามข้อ ๔.๒ สืบ กรป.-ผวก. เสนอต่อไป

(นายปัญญา เสงี่ยม)
รพภ.(ย)

๑๕ พ.ค. ๒๕๕๘

(นายปัญญา เสงี่ยม)
รพภ.(ย)

๑๙ พ.ค. ๒๕๕๘

๑. อนุมัติตามเสนอ

๒. ผวก. - นำเสนอต่อคณะกรรมการ กฟภ. เพื่อทราบ

- รพภ.(ย) (ท)

- กรป.

(นายราวีต ทุ่งจิรชานนท์)
รพภ.(ค) รักษาการแทน ผวก.

๑๘ พ.ค. ๒๕๕๘

๑๙ พ.ค. ๒๕๕๘

อภ.วป.

Amf.

๑๙ พ.ค. ๒๕๕๘

หน้า ๔๖

เล่ม ๑๑๗ ตอนพิเศษ ๑๐๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๑๑ ตุลาคม ๒๕๕๓

ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการ

พ.ศ. ๒๕๕๓

ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๒ กำหนดมาตรฐาน
คุณภาพบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายให้การไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ถือปฏิบัติ ซึ่งมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ ๑๕ เมษายน ๒๕๕๓ เป็นต้นไปนั้น

เพื่อเป็นการสนองนโยบายดังกล่าว และเพื่อเป็นการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า
จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
พ.ศ. ๒๕๐๓ ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยมาตรฐาน
คุณภาพบริการ พ.ศ. ๒๕๕๓”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ บรรดาระเบียบ หรือคำสั่งอื่นใด ในส่วนที่ได้กำหนดไว้ และหรือ
เกี่ยวข้องกับระเบียบนี้ หากขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“กรณีฉุกเฉิน” หมายความว่า กรณีเหตุการณ์ที่เป็นไปโดยปัจจุบัน
ทันด่วน โดยไม่อาจคาดคิดหรือคาดการณ์ล่วงหน้า เป็นเหตุให้จำเป็นต้องดับไฟฟ้า
เป็นการเร่งด่วน หรือจ่ายไฟฟ้าได้ล่าช้ากว่ากำหนด ทั้งนี้ ให้รวมถึงกรณีอุบัติเหตุ
เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า

“กรณีจ่ายไฟฉุกเฉิน” หมายความว่า กรณีจ่ายไฟในเหตุการณ์
ผิดปกติ ซึ่งอาจเกิดจากอุปกรณ์หรือระบบจัดซื้อ หรือดับไฟทำงาน ทั้งนี้ ไม่รวมถึง
กรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ และเหตุการณ์ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบ
ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง หรือแหล่งผลิตไฟฟ้าอื่น

“ไฟฟ้ากระพริบ” หมายความว่า เกิดการจัดซื้อในระบบผลิตหรือ
ระบบสายส่ง หรือระบบจำหน่าย มีผลทำให้ไฟฟ้าในระบบดับเป็นเวลาไม่เกินหนึ่งนาที

“ไฟฟ้าดับ” หมายความว่า การขอดับไฟฟ้าเพื่อทำงานหรือเกิด
การจัดซื้อในระบบผลิตหรือระบบสายส่ง หรือระบบจำหน่าย มีผลทำให้ไฟฟ้า
ในระบบดับเป็นเวลามากกว่า ๑ นาทีขึ้นไป

“เขตอุตสาหกรรม” หมายความว่า นิคมอุตสาหกรรมหรือสวนอุตสาหกรรม
ที่เป็นของรัฐหรือเอกชน ที่ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งแล้ว โดยมีขอบเขตพื้นที่แน่นอน
จัดไว้ให้โดยเฉพาะ เพื่อเป็นที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรม และกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์
เกี่ยวเนื่องกับการประกอบอุตสาหกรรม

“เขตเมือง” หมายความว่า พื้นที่ที่อยู่ในเขตเทศบาลตามประกาศ
ของทางราชการ ทั้งนี้ ไม่รวมเขตอุตสาหกรรมซึ่งตั้งอยู่ในเขตเทศบาล

“เขตชนบท” หมายความว่า พื้นที่ที่อยู่นอกเหนือจากพื้นที่เขต
อุตสาหกรรม และพื้นที่เขตเมือง

“ผู้ใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ได้จ่ายไฟฟ้าให้แล้ว และมีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า

“ผู้ขอใช้ไฟฟ้า” หมายความว่า ผู้ยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าต่อการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค และต้องมีคุณสมบัติตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด

“ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการ
พลังไฟฟ้าสูงสุดต่ำกว่า ๓๐ กิโลวัตต์ ทั้งรายที่ใช้หม้อแปลงร่วมของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายขนาดต่ำกว่า ๑๐๐ เควีเอ.
หรือทุกขนาดรวมกันต่ำกว่า ๑๐๐ เควีเอ. และมีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุด
ต่ำกว่า ๓๐ กิโลวัตต์

“ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่” หมายความว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการ
พลังไฟฟ้าสูงสุดตั้งแต่ ๓๐ กิโลวัตต์ขึ้นไป ทั้งรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย
หรือใช้หม้อแปลงร่วมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลง
เฉพาะรายตั้งแต่ ๑๐๐ เควีเอ. หรือทุกขนาดรวมกันตั้งแต่ ๑๐๐ เควีเอ. ขึ้นไป

“ค่าปรับ” หมายความว่า เงินที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจ่ายให้แก่ผู้ใช้
ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียนหรือร้องขอ กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐาน
ที่กำหนดไว้ โดยค่าปรับไม่ต่ำกว่า ๕๐ บาท และไม่เกิน ๒,๐๐๐ บาท

“ร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า
เป็นผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นการปลดปล่อยหรือแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น
เนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใด ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่สามารถปฏิบัติ
ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้

“ร้องขอ” หมายความว่า เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า
ได้ร้องขอให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการ หรือคัดค้านการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ข้อ ๕ มาตรฐานด้านเทคนิค

๕.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย) กำหนด
มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดซื้อ - ขายไฟฟ้า ระหว่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และผู้ใช้
ไฟฟ้าดังนี้

๕.๑.๑ ในระบบแรงดัน ๑๑๕ กิโลโวลต์

- กรณีจ่ายไฟปกติจะมีช่วงระดับแรงดันต่ำสุด

๑๐๕.๒ กิโลโวลต์ ถึงสูงสุด ๑๒๐.๗ กิโลโวลต์

- กรณีจ่ายไฟฉุกเฉินจะมีช่วงระดับแรงดันต่ำสุด

๑๐๓.๕ กิโลโวลต์ ถึงสูงสุด ๑๒๖.๕ กิโลโวลต์

๕.๑.๒ ในระบบแรงดัน ๓๓ กิโลโวลต์

- กรณีจ่ายไฟปกติจะมีช่วงระดับแรงดันต่ำสุด

๓๑.๓ กิโลโวลต์ ถึงสูงสุด ๓๕.๗ กิโลโวลต์

- กรณีจ่ายไฟฉุกเฉิน จะมีช่วงระดับแรงดันต่ำสุด

๒๕.๗ กิโลโวลต์ ถึงสูงสุด ๓๖.๓ กิโลโวลต์

๕.๑.๓ ในระบบแรงดัน ๒๒ กิโลโวลต์

- กรณีจ่ายไฟปกติจะมีช่วงระดับแรงดันต่ำสุด

๒๐.๕ กิโลโวลต์ ถึงสูงสุด ๒๓.๑ กิโลโวลต์

- กรณีจ่ายไฟฉุกเฉิน จะมีช่วงระดับแรงดันต่ำสุด

๑๕.๘ กิโลโวลต์ ถึงสูงสุด ๒๔.๒ กิโลโวลต์

๕.๑.๔ ในระบบแรงดัน ๒๒๐ โวลต์

- กรณีจ่ายไฟปกติและกรณีจ่ายไฟฉุกเฉินจะมีช่วง

ระดับแรงดันต่ำสุด ๒๐๐ โวลต์ ถึงสูงสุด ๒๔๐ โวลต์

๕.๑.๕ ในระบบแรงดัน ๓๘๐ โวลต์

- กรณีจ่ายไฟปกติและกรณีจ่ายไฟฉุกเฉินจะมีช่วง

ระดับแรงดันต่ำสุด ๓๔๒ โวลต์ ถึงสูงสุด ๔๑๘ โวลต์

๕.๒ มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า กำหนดมาตรฐาน
ดังนี้

๕.๒.๑ ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับต่อรายปี (SAIFI)

(๑) เขตเมือง	๑๓.๗๐ ครั้ง/ราย/ปี
(๒) เขตอุตสาหกรรม	๔.๕๕ ครั้ง/ราย/ปี
(๓) เขตชนบท	๒๑.๒๘ ครั้ง/ราย/ปี
ค่าเฉลี่ย	๑๘.๘๕ ครั้ง/ราย/ปี

๕.๒.๒ ค่าดัชนีระยะเวลาไฟฟ้าดับต่อรายปี (SAIDI)

(๑) เขตเมือง	๘๘๔ นาที/ราย/ปี
(๒) เขตอุตสาหกรรม	๓๒๔ นาที/ราย/ปี
(๓) เขตชนบท	๑,๖๑๕ นาที/ราย/ปี
ค่าเฉลี่ย	๑,๔๕๖ นาที/ราย/ปี

ข้อ ๖ มาตรฐานการให้บริการทั่วไป

กำหนดมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในเรื่องทั่วไปดังนี้

๖.๑ การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้องให้ดำเนินการแก้ไข
ปัญหาไฟฟ้าดับ เพื่อให้สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ภายใน ๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่วันที่
ที่ได้รับแจ้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับ (ยกเว้นในกรณีฉุกเฉิน)

๖.๒ การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน
ในเรื่องแรงดันไฟฟ้าที่ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรให้หมดไป ภายใน ๖ เดือน
นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ของจำนวนร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้า

๖.๓ การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ให้อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าทุกเดือน ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าทุกประเภทที่ติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๑ เฟส ในเขตชนบทให้อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าทุก ๒ เดือน ตามสภาพการใช้ไฟฟ้าและความเหมาะสมในแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้ ให้กองเศรษฐกิจพลังไฟฟ้า เป็นผู้กำหนดจำนวนรายที่อ่านหน่วยไฟฟ้าทุก ๒ เดือน ของแต่ละเขต โดยควบคุมให้สัดส่วนเฉลี่ยการอ่านหน่วยทุก ๒ เดือน รวมทุกเขตไม่เกินกว่าร้อยละ ๒๕ ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด

๖.๔ ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า ให้จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด

๖.๕ การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ตอบข้อร้องเรียนที่ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน ๓๐ วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด

ข้อ ๗ มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า กำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า โดยจะดำเนินการในเรื่องการให้บริการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้ หากไม่แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วไป ยกเว้นผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๗.๑ คุณภาพไฟฟ้า

๗.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า เพื่อปฏิบัติงานตามแผน ให้แจ้งวัน เวลาตัดไฟฟ้า และกำหนดวันเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้า เป็นเวลาไม่น้อยกว่า ๒ วัน ก่อนการตัดไฟฟ้า โดยประกาศทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุ

กระจายเสียง หรือเครื่องขยายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบ หากไม่แจ้งวัน เวลา คับไฟฟ้าล่วงหน้าตามที่กำหนดไว้และไม่จ่ายไฟฟ้าคืนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดวัน เวลาที่แจ้งไว้ (ยกเว้นในกรณีฉุกเฉิน) ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดค้างหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ เควีเอ. ขึ้นไป ครั้งละ ๒๐๐ บาท

๙.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง (ยกเว้นในกรณีฉุกเฉิน) หากไม่ดำเนินการ ภายในเวลาที่กำหนด ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมือง และเขตอุตสาหกรรม ที่ติดค้างหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ เควีเอ. ขึ้นไป ครั้งละ ๒๐๐ บาท

๙.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่าย ไฟฟ้า นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ชำระเงิน และได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน แยกตามประเภทการใช้ไฟฟ้าดังนี้

๙.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน ๓๘๐/๒๒๐ โวลต์ ที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส ที่อยู่ในเขตเมือง ให้ดำเนินการ ติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า ภายใน ๒ วันทำการ ส่วนผู้ที่ขอใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในเขตชนบท ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในกำหนดเวลาให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ขอใช้ไฟฟ้า วันละ ๕๐ บาท ของระยะเวลา ที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน ๕๐๐ บาท

๙.๒.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน ๓๘๐/๒๒๐ โวลต์ ที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟสขึ้นไป ที่อยู่ในเขตเมือง

ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า ภายใน ๒ วันทำการ ส่วนผู้ที่ขอใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในเขตชนบท ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ ๑๐๐ บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท

๗.๒.๓ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน ๒๒ - ๓๓ กิโลโวลต์ ที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ. ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้าภายในระยะเวลา ๓๕ วันทำการ และผู้ขอใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน ๒๒ - ๓๓ กิโลโวลต์ ที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ. แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ. ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้าภายใน ๕๕ วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ ๒๐๐ บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ บาท

๗.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ หรือร้องเรียน

กรณีมีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว ดังนี้

๗.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วันทำการ (ทั้งนี้ ไม่รวมระยะเวลาดำเนินการของหน่วยงานภายนอก) หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ ๑๐๐ บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท

๗.๓.๒ การชดเชยหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้าให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒๐ วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ ๑๐๐ บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนดแต่ไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท

๗.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากะพริบ ให้ส่งเจ้าหน้าที่ไปพบและชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน หากไม่ดำเนินการภายในกำหนดเวลาให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ร้องเรียนวันละ ๕๐ บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน ๕๐๐ บาท

๗.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า (มิเตอร์) และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ให้ดำเนินการตรวจสอบและชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๑๐ วันทำการ หากไม่ดำเนินการภายในกำหนดเวลาให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ร้องเรียนวันละ ๕๐ บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน ๕๐๐ บาท

๗.๔ ระยะเวลาต่อการให้บริการใช้ไฟฟ้ากรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า

กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า ให้ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าคืนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลานับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว ดังนี้

๗.๔.๑^๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก ซึ่งอยู่ในเขตเมือง ให้จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๒ วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ ๑๐๐ บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท

๗.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก ซึ่งอยู่ในเขตชนบท ให้จ่ายไฟฟ้า
คืนภายใน ๕ วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่าย
ค่าปรับ แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ ๕๐ บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน
๕๐๐ บาท

๗.๔.๓ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ให้จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๒ วันทำการ
หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าวันละ
๑๐๐ บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท

ข้อ ๘ การจ่ายค่าปรับ

ขั้นตอนการจ่ายค่าปรับให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า มีดังนี้

๘.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าจะต้องยื่นคำร้องขอรับค่าปรับ
ตามแบบฟอร์มที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด ต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ที่ให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้านั้นๆ ภายในเวลา ๓๐ วัน นับถัดจากวันที่
เกิดสิทธิเรียกร้องค่าปรับ

๘.๒ เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ยื่นคำร้องขอค่าปรับตาม ๘.๑
ให้ผู้จัดการการไฟฟ้าชั้น ๑ หรือชั้น ๒ หรือชั้น ๓ แล้วแต่กรณีเป็นผู้มีอำนาจ
พิจารณาอนุมัติ และส่งจ่ายเงินค่าปรับให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าแต่ละราย
ตามอำนาจการส่งจ่ายอันเป็นปกติธุระ ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิกานั้นๆ
การจ่ายเงินค่าปรับให้จ่ายเป็นเงินสด หรือโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้า
หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า โดยใช้งบทำการ แล้วให้สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่จ่ายเงิน
ดังกล่าว รับรายงานเสนอผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต โดยไม่ชักช้า

หน้า ๕๖

เล่ม ๑๑๗ ตอนพิเศษ ๑๐๕ ง ราชกิจจานุเบกษา

๑๑ ตุลาคม ๒๕๔๓

ข้อ ๕ การหาผู้รับผิดชอบ

เมื่อผู้อำนวยการไฟฟ้าเขตได้รับรายงาน จากสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคที่จ่ายเงินค่าปรับตาม ๘.๒ แล้วให้ผู้อำนวยการไฟฟ้าเขตมอบหมาย ให้องค์กรระดับกอง หรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดของสำนักงานการไฟฟ้าเขตทำการ ตรวจสอบ และพิจารณาถึงสาเหตุที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องจ่ายเงินค่าปรับ หากเห็นว่า การที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องจ่ายค่าปรับให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า เกิดจาก การจงใจ หรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงของพนักงานคนหนึ่งคนใด ให้องค์กร หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายดังกล่าวจัดทำรายงานเสนอผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต เพื่อ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนหาผู้รับผิดชอบทางแพ่ง ชดใช้ค่าเสียหายแก่การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคต่อไป และหากเห็นว่ากรณีที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องจ่ายค่าปรับให้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้า มิได้เกิดจากการจงใจ หรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง ของพนักงานคนหนึ่งคนใด ก็ให้องค์กรหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายข้างต้นจัดทำ รายงานเสนอผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต เพื่อยุติเรื่อง แต่หากปรากฏว่าความเสียหาย เกิดจากบุคคลภายนอกก็ให้องค์กร หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายรายงานเสนอต่อ ผู้อำนวยการไฟฟ้าเขตพิจารณาดำเนินการต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๔๓

วิบูลย์ ฤทธิชัย

ผู้ว่าการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

สำนักงานผู้ว่าการ
การไฟฟ้า ภาค ๓
เลขที่รับ 4003
วันที่ 10 ส.ค. 2558

จาก อฟ.วธ.(ภค)/เลขานุการคณะกรรมการฯ ถึง รพภ.(ภค)/ประธานคณะกรรมการฯ
เลขที่ อฟ.วธ.(ภค) ๕๔๘ / ๒๕๕๘ วันที่ 10 ส.ค. 2558
เรื่อง ขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ภาค ๑ - ๔
อ้างถึง คำสั่งที่ พ(ก) ๑๗๘/๒๕๕๘ ลว. ๑๓ ก.ค. ๒๕๕๘

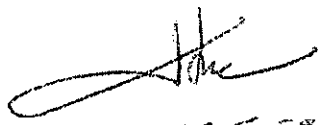
เรียน รพภ.(ภค)/ประธานคณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการฯ

ตามคำสั่งที่อ้างถึง แต่งตั้งคณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ปี ๒๕๕๘ โดยมี รพภ.(ภค) เป็นประธานคณะกรรมการ มีหน้าที่รับผิดชอบเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ตัวชี้วัดตามนโยบายกระทรวงการคลัง หัวข้อที่ ๒.๑๔ ระดับความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในปี ๒๕๕๘ และมีอำนาจในการแต่งตั้งอนุกรรมการเพิ่มเติมได้ตามที่เห็นสมควร อีกทั้งสามารถเชิญผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมประชุม พิจารณาข้อหารือ ให้ข้อมูล หรือชี้แจงได้ตามความเหมาะสม

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานตามภาระหน้าที่ของคณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ปี ๒๕๕๘ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุผลสำเร็จตามคำเป้าหมายเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ภาค ๑ - ๔ ตามคำสั่งที่แนบมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาหากเห็นชอบได้โปรดลงนามในคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ภาค ๑ - ๔ ต่อไป


(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)
อฟ.วธ.(ภค)

- 1 หน้า
- ๑๗ หน้า

10 ส.ค. 58



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ที่ สรก.(ภ๓)๓๙๒/๒๕๕๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ภาค ๑ - ๕

เพื่อให้การดำเนินการตามเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ตัวชี้วัดนโยบายกระทรวงการคลัง เรื่อง ระดับความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในปี ๒๕๕๘ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ภาค ๑ - ๕ โดยมีองค์ประกอบ และหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบ

๑. คณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ ภาค ๑

๑.๑	นายเขมรัตน์	ศาสตร์ปรีชา	อช.น.๓	ประธานอนุกรรมการ
๑.๒	นายดนัย	แดงฉ่ำ	อฝ.วบ.(น๓)	รองประธานอนุกรรมการ
๑.๓	นายชีวิน	พัฒนคูหะ	รฝ.วบ.(น๑)	อนุกรรมการ
๑.๔	นายทวีป	เทพนทร์	รฝ.วบ.(น๒)	อนุกรรมการ
๑.๕	นายสุพจน์	มูลจวง	รฝ.วบ.(น๓)	อนุกรรมการ
๑.๖	นายไชยพัฒน์	ใจบรรทัด	ทผ.บธ.กบส.(น๑)	อนุกรรมการ
๑.๗	นายศราวุธ	สิทธิวัง	ทผ.มม.กบส.(น๑)	อนุกรรมการ
๑.๘	นายบรรเจิด	อุทรา	ทผ.บช.กชช.(น๑)	อนุกรรมการ
๑.๙	นายวรพงษ์	เทียนศิริ	ทผ.คฟ.กปบ.(น๑)	อนุกรรมการ
๑.๑๐	นายสายหยุด	เรืองฉาย	ชผ.บธ.กบส.(น๒)	อนุกรรมการ
๑.๑๑	นายศักดิ์ดา	ศิริเวช	ชผ.มม.กบส.(น๒)	อนุกรรมการ
๑.๑๒	นายธัช	อ่าวสมบัติกุล	ชผ.บช.กชช.(น๒)	อนุกรรมการ
๑.๑๓	นายวรานนท์	ยังแหม่ม	ทผ.คฟ.กปบ.(น๒)	อนุกรรมการ
๑.๑๔	นางพวงเพ็ญ	สุวรรณพฤกษ์	ทผ.มม.กบส.(น๓)	อนุกรรมการ
๑.๑๕	นางปรางทิพย์	พงศ์บุตร	ทผ.บช.กชช.(น๓)	อนุกรรมการ
๑.๑๖	นายเกรียงไกร	ระแบบเลิศ	ชก.ปบ.กปบ.(น๓)	อนุกรรมการ
๑.๑๗	นายสำเริง	กลิ่นขจร	อก.บว.(ภ๑)	อนุกรรมการและเลขานุการ
๑.๑๘	นางอนันดา	เหมะ	ทผ.บธ.กบส.(น๓)	อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๒. คณะอนุกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ ภาค ๒

๒.๑	นายประกาญจน์ วงศ์พุฒิ	อช.ฉ.๓	ประธานอนุกรรมการ
๒.๒	นางอภิญา ศรีวรสาสน์	อฝ.วธ.(ภ๒)	รองประธานอนุกรรมการ
๒.๓	นายชูชาติ ชัยอุดม	รฝ.วบ(ฉ๓)	อนุกรรมการ
๒.๔	นายวิจารณ์ คลังบุญครอง	รฝ.ปป(ฉ๓)	อนุกรรมการ
๒.๕	นายชัยทัต พงศ์พฤทธิวัฒน์	ผจก.กฟอ.ปส.กฟฉ.๓	อนุกรรมการ
๒.๖	นายประสิทธิ์ จันทรประสิทธิ์	ผจก.กฟอ.นร.กฟฉ.๓	อนุกรรมการ
๒.๗	นายเฉลียว ฝ่ายพันธ์	อก.บล.(ฉ๑)	อนุกรรมการ
๒.๘	นายบุญมี สายเชื้อ	อก.ปป.(ฉ๑)	อนุกรรมการ
๒.๙	นายสมชาย บรรณมาส	อก.บล.(ฉ๒)	อนุกรรมการ
๒.๑๐	นายทนต์ศักดิ์ ดวงตะวงศ์	อก.ปป.(ฉ๒)	อนุกรรมการ
๒.๑๑	นายชิดชัย เพรชแก้วสุข	ทผ.ปป.กฟจ.สร.(ฉ๓)	อนุกรรมการ
๒.๑๒	นายวิวัฒน์ ฉัตรชูเกียรติกุล	ทผ.บค.กฟฟ.ททล.(ฉ๓)	อนุกรรมการ
๒.๑๓	นายสมชาย ปรีดาภิรัตน์	อก.บล.(ฉ๓)	อนุกรรมการและเลขานุการ
๒.๑๔	นางธนภักดิ์ เกติโพธิ์คา	ชก.บล.(ฉ๓)	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๑๕	นายสุทธิกาญจน์ วีระเสถียร	ชก.ปป.(ฉ๓)	ผู้ช่วยเลขานุการ

๓. คณะอนุกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ ภาค ๓

๓.๑	นายสมลักษณ์ กิ่งมาลา	อช.ก.๑	ประธานอนุกรรมการ
๓.๒	นายปกรณ์ นุตบุญเลิศ	อฝ.วบ.(ก๑)	รองประธานอนุกรรมการ
๓.๓	นายพีระพล ปุระณะโชติ	รฝ.วบ.(ก๒)	อนุกรรมการ
๓.๔	นายประวิทย์ อรกิจ	รฝ.วบ.(ก๓)	อนุกรรมการ
๓.๕	นายฤทธิไกร เอื้อถาวรพิพัฒน์	รท.บล.กบล.(ก๒)	อนุกรรมการ
๓.๖	นายสุทธิ ดำรงสุกิจ	รท.บล.กบล.(ก๓)	อนุกรรมการ
๓.๗	นายสมัคร ว่องไวพาณิชย์	ผจก.กฟอ.กทบ.(ก๓)	อนุกรรมการ
๓.๘	นายกนก เกิดวัฒนา	ชจก.(ล.) กฟฟ.รังสิต	อนุกรรมการ
๓.๙	นายวิชัย สุปัตนารังษี	ชจก.(บ)กฟจ.ชลบุรี	อนุกรรมการ
๓.๑๐	นายภักพงษ์ วงษ์พันธุ์ทา	ชก.ปป.(ก๓)	อนุกรรมการ
๓.๑๑	นางวิมลศรี ขาญกิจกรรณ์	ชก.บุญ(ก๑)	อนุกรรมการ
๓.๑๒	นายพิชิต สุวรรณพิทักษ์	ทผ.บธ.(ก๒)	อนุกรรมการ
๓.๑๓	นายอมรพงศ์ สุ่มรา	ทผ.บธ.(ก๓)	อนุกรรมการ
๓.๑๔	นายธีรพันธุ์ จันทรจินดา	อก.บล.(ก๑)	อนุกรรมการและเลขานุการ
๓.๑๕	นายจิรกิตต์ จิตตะเสวี	วศก.๙ กบข.(ก๑)	อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๔. คณะอนุกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ ภาค ๔

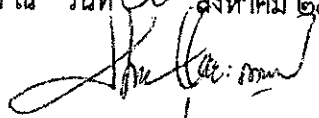
๔.๑	นายกัธร	กอวัฒนาวรานนท์	อช.ต.๑	ประธานอนุกรรมการ
๔.๒	นายวัฒนา	แพกุล	รฝ.วบ.(๓๒)	อนุกรรมการ
๔.๓	นายชุมทรัพย์	เหลื่องรังสี	รฝ.บพ.(๓๒)	อนุกรรมการ
๔.๔	นายพนมวิงก์	นิลพัฒน์	รฝ.วบ.(๓๓)	อนุกรรมการ
๔.๕	นายสุรพล	ติสมสกุล	ผจก.กฟจ.รบ.กฟต.๑	อนุกรรมการ
๔.๖	นายธรรมบุญ	อมรนิมิต	ผจก.กฟอ.ทท.กฟต.๑	อนุกรรมการ
๔.๗	นายสุรพล	บุญสินธุ์	ผจก.กฟจ.สฎ.กฟต.๒	อนุกรรมการ
๔.๘	นายวิชาญ	แพร่นาม	ผจก.กฟอ.ถล.กฟต.๒	อนุกรรมการ
๔.๙	นายไสว	คงเชียด	ผจก.กฟจ.พท.กฟต.๓	อนุกรรมการ
๔.๑๐	นายดุเวติง	โตะกามาโละ	ผจก.กฟอ.สปร.กฟต.๓	อนุกรรมการ
๔.๑๑	นายทรงศักดิ์	โสวิภา	อก.บญ.(๓๑)	อนุกรรมการ
๔.๑๒	นายพิทยา	ดำรงักษ์	รท.ชช.(๓๓)	อนุกรรมการ
๔.๑๓	นายสุชาติ	พิพัฒน์อนุสรณ์	ชก.บล.(๓๑)	อนุกรรมการ
๔.๑๔	นายสมปอง	ดำรงอ่องตระกูล	รฝ.วบ.(๓๑)	อนุกรรมการและเลขานุการ
๔.๑๕	นางปานจันทร์	คงเจริญวงศ์	พฉ.ปร.กวว.(๓๑)	อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. จัดทำข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาตามมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ซึ่งประกอบด้วยผลการดำเนินการในอดีตของการบริการทั้งหมดของแต่ละภาค และร่างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ
๒. จัดการประชุมหารือเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ในพื้นที่แต่ละภาค ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ ผู้ใช้ไฟฟ้า หน่วยงานกำกับดูแล (Regulator) และหน่วยงานวิชาการของแต่ละภาค
๓. จัดทำร่างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. และเสนอร่างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. เสนอต่อคณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ปี ๒๕๕๘ เพื่อพิจารณา
๔. ให้ประธานคณะอนุกรรมการ สามารถเชิญผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมประชุมพิจารณาข้อหารือให้ข้อมูล หรือชี้แจงได้ตามความเหมาะสม

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๘



(นายฐิติกุล บุญยะกาญจน์)

รผก.(ก๓)

ประธานคณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ปี ๒๕๕๘



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก อผ.วธ.(ภ3)/เลขานุการคณะกรรมการยกระดับฯ ถึง กฟน.3 , กฟฉ.3 , กฟภ.1 , กฟต.1
ผวธ.(ภ1-4)

เลขที่ ผวธ.(ภ3) ๕๖๑ / 2558

วันที่ 10 ส.ค. 2558

เรื่อง ขอนำส่งข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาร่างมาตรฐานคุณภาพบริการใหม่ของ กฟภ.

อ้างถึง บันทึกที่ ผวธ.(ภ3) 260/2558 ลว. 3 ส.ค. 2558

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานฯ ปี 2552-2557 ของ กฟภ.
2. ข้อมูลผลการพิจารณามาตรฐานคุณภาพบริการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายปี 2558 ของ กกพ.

เรียน ประธานคณะกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการฯ (อช.น.3 , อช.ฉ.3 , อช.ภ.1 , อช.ต.1)
กรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการฯ (อผ.วธ. (ภ1-4))

ตามบันทึกที่อ้างถึง เลขานุการคณะกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการฯ ได้สรุปรายงานการประชุมคณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ข้อ 7 ให้เลขานุการฯ ประสาน กวป. ขอข้อมูลผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. และ จัดส่งให้ประธานคณะกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการฯ (อช.น.3 , อช.ฉ.3 , อช.ภ.1 , อช.ต.1) และ คณะกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการฯ (อผ.วธ. (ภ1-4)) เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาร่างมาตรฐานใหม่ ต่อไปนั้น

ปัจจุบัน เลขานุการฯ ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2552-2557 และ ข้อมูลผลการพิจารณากำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายปี 2558 ของ กกพ. จึงขอส่งให้ประธานคณะกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการฯ และ คณะกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการฯ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาร่างมาตรฐานคุณภาพการบริการใหม่ของ กฟภ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

อผ.วธ.(ภ3)

เลขานุการคณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการ

ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ.

สรุปผลการพิจารณามาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	กฟน.	กฟภ.	มติของคณะกรรมการ
1. ค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งของไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้น (saifi)	-เฉลี่ย 2.79 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้	-เฉลี่ย 15.42 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้	-เกณฑ์ข้อ 1 และ 2 จะไปอยู่ในมาตรฐานระบบจำหน่าย ซึ่งอยู่ในการพิจารณาของคณะอนุ กก. กวกับ ระบบโครงข่ายพลังงานฯ
2. ค่าเฉลี่ยระยะเวลาของไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้น (saidi)	-เฉลี่ย 62.07 นาที/ปี/ผู้ใช้	-เฉลี่ย 1,063.92 นาที/ปี/ผู้ใช้	
3. การออกใบแจ้งหนี้	-จัดส่งได้ในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (*) (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 97%)	-จัดส่งได้ในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 99 %)	-อนุ กก. ฯ มีมติปรับปรุงเกณฑ์ ดัชนีทั้งสองการไฟฟ้าเป็น
4. การอ่านหน่วยไฟฟ้าให้จริง 100%	-สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าแรงดันต่ำ อ่านได้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ในแต่ละเดือน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 99%) -สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าแรงดันสูง อ่านได้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 98 ในแต่ละเดือน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 99%)	-ในเขตชนบท หากจะอ่านทุก 2 เดือน ต้องไม่เกินร้อยละ 25* (ประเมินผลใน ร. 2.3.1 ภาพรวมทุก พท. โดยต้องอ่านทุกเดือน หากมีกรณีอ่าน ทุก 2 เดือน จะต้องไม่เกินร้อยละ 25 ของผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด) (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0%) -ในเขตเมืองอ่านทุกเดือน ร้อยละ 100* (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 100%)	-อนุ กก. ฯ มีมติปรับปรุงเกณฑ์ ดังนี้ (1) ปรับเพิ่มเกณฑ์การอ่านแรงดันต่ำ กฟน. เป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 (2) กฟภ. ปรับเกณฑ์การอ่านหน่วยในเขตชนบท โดยจากจะอ่านทุก 2 เดือน ให้ทำเป็นทุกเดือน (3) ปรับเกณฑ์การอ่านหน่วย กฟน. ในเขตเมืองอ่านทุกเดือน ลดลงเป็นร้อยละ 98

หมายเหตุ

(1.) ค่าเฉลี่ยคือเกณฑ์ดัชนีการให้บริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย 3 ปีซ้อนหลัง ได้แก่ ปี 2555 /ปี 2556 /ปี 2557

[illegible]

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	กฟน.	กฟภ.	มติของคณะกรรมการ
5. การจ่ายไฟฟ้าคืน หลังเกิดเหตุขัดข้อง เนื่องจากระบบจำหน่าย มีข้อบกพร่อง (มาตรฐานทั่วไป) เนื่องจากไฟฟ้าดับ (มาตรฐานแบบ มีประกัน)	- จ่ายไฟคืนได้ภายใน 3 ชม. ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 100%) - แก้ไขได้ภายใน 24 ชม. ร้อยละ 100 (*ค่าปรับ 200 บาท/ครั้ง จ่ายให้เฉพาะ ผู้ใช้ไฟฟ้า 300 เควี.ขึ้นไป ไม่) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 100%)	- จ่ายคืนไฟได้ภายใน 4 ชม. ไม่น้อยกว่า ร้อย ละ 90 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 99%) 3.1 3.1.2 - แก้ไขได้ภายใน 24 ชม. ร้อยละ 100 (*ค่าปรับ 200 บาท/ครั้ง จ่ายให้เฉพาะ ผู้ใช้ไฟฟ้า 300 เควี.ขึ้นไป ไม่) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 100%)	- อนุ กค.ฯ มีมติ ดังนี้ (1) เนื่องจากจ่ายไฟฟ้าคืน เป็นกรณีไปเป็นเหตุที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานทางด้านเทคนิคและ ขึ้นอยู่กับสภาพพื้นที่ของไฟฟ้าดับ จึงเห็นว่าควรใช้เกณฑ์การ (2) อนุ กค.ฯ มีมติลงความเห็นให้ ยกร่างประกาศมาตรฐานการ ให้บริการประเภทจำหน่ายความถี่ ปริมาณของไฟฟ้าทั้งของประเภทให้ ขีดเงิน เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถเข้าใจ ได้ง่ายมากยิ่งขึ้น (*1) (3) เห็นชอบให้ปรับเพิ่มค่าปรับการ จ่ายเงินคืนเนื่องจากไฟฟ้าดับ จาก 200 บาท เป็น 300 บาท/ครั้ง โดย จ่ายให้เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้า 300 เควี.ขึ้นไป

*หมายเหตุ

(1) คำนวณไฟฟ้าดับ (จากการหาหรือร่วมกับการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย)

เนื่องจากคณะกรรมการพิจารณาข้อเท็จจริงการที่ไฟฟ้าดับในวงกว้าง เช่น ไฟดับ ทั้งหมู่บ้าน ทั้งถนน ต้องจ่ายไฟคืน ร้อยละ 90 (กฟน. ภายใน 3 ชม. / กฟภ. 4 ชม. นับแต่ที่ได้รับแจ้งหรือตรวจพบ) แต่ไม่มีค่าปรับเพราะเป็นมาตรฐานแบบทั่วไป

เนื่องจากไฟฟ้าดับ คือกรณีไฟฟ้าดับแต่เฉพาะราย ดังนั้นจะต้องแก้ไขไฟคืนร้อยละ 100 ภายใน 24 ชม. นับแต่ที่ได้รับแจ้งหรือตรวจพบ และเนื่องจากเป็นการให้บริการ แบบมีรับประกัน หากไม่สามารถแก้ไขได้ตามกำหนด จึงมีค่าปรับทั้ง กฟน. / กฟภ. โดยจ่ายให้เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้า 300 เควี.ขึ้นไป

หากต้นเหตุฉุกเฉิน

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	กฟน.	กฟภ.	มติของคณะกรรมการ
6. การตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ จอ 3.3.3 กฟน.ปท ไฟฟ้าฟรี	แก้ไขได้ร้อยละ 90 ภายใน 6 เดือน - ตรวจสอบ/ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 100 (* ค่าปรับ 100 บาท ของระยะเวลาที่เกิน แต่ไม่เกิน 1,000 บ.) (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 100%)	แก้ไขได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน จอ 2.2 - ตรวจสอบ/ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 100% จอ 3.3.3 (ค่าปรับ 50 บาท ของระยะเวลาที่เกิน แต่ไม่เกิน 500 บ.) (*1) (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 99%)	- อนุ ก. 4 มีมติ ดังนี้ 1) แก้ไขดัชนีการตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนดังนี้ - กฟน. และ กฟภ. แก้ไขร้อยละ 95 ภายใน 6 เดือน 2) เพิ่มค่าปรับเรื่องการตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนฯ ของ กฟน. จาก 100 บาท เป็น 200 บาท และ กฟภ. จาก 50 บาท เป็น 100 บาท 3) แก้ไขเป็นว่าตรวจสอบและติดต่อเพราะร้องทุกข์ทางช่องทางตอน 4) ในชั้นขกวางระเบียบมาตรฐานการให้บริการ ควรแยกปัญหาเป็น 2 เรื่อง คือ (ก) ปัญหาแรงดันไฟฟ้า (ข) ปัญหาไฟกระพริบ
7. การตอบข้อร้องเรียน - ตอบเป็นลายลักษณ์อักษร จอ 2.5 - ทางโทรศัพท์ / SMS - การผ่านเครื่องวัดหน่วยและเลื่อนใจเกี่ยวกับภาระเงิน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90* ใน 30 วันทำการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 100%) - ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ใน 10 นาที (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 100%) - ตรวจสอบ/ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 100 (* ค่าปรับ 100 บาท ของระยะเวลาที่เกิน แต่ไม่เกิน 1,000 บ.) (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 100%)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ใน 30 วันทำการ จอ 2.5 (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 99%) จอ 3.3.4 - ตรวจสอบ/ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 100 (* ค่าปรับ 50 บาท ของระยะเวลาที่เกิน แต่ไม่เกิน 500 บ.) (*1) (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 100%)	- มีมติของคณะกรรมการ ดังนี้ 1. ปรับเพิ่มเกณฑ์ชี้วัดการตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรของ กฟน. / กฟภ. เป็น 99.9% 2. เพิ่มเกณฑ์ให้ กฟภ. 3 การวัดผลเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ ผ่าน Call Center 3. เพิ่มค่าปรับเรื่องการผ่านเครื่องวัดหน่วยฯ ของ กฟน. จาก 50 บาท เป็นไม่เกิน 500 บาท เป็น 200 บาท /วัน ไม่เกิน 2000 บาท

หมายเหตุ

(1) ปรับเพิ่มฐานค่าปรับของ กฟภ. ให้เท่ากับ กฟน. และปรับเพิ่มเกณฑ์ค่าปรับ 1 เท่า

หมวด 7 ผลลัพธ์

แบบรายงานผลการดำเนินการ (Organizational Performance Form)

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

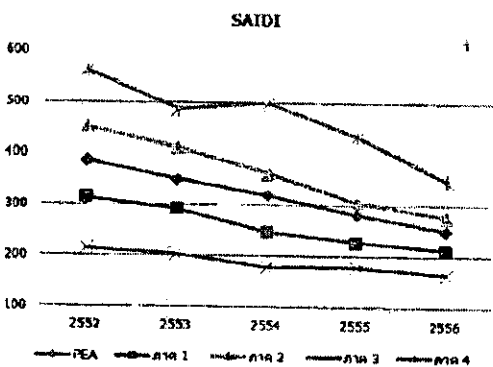
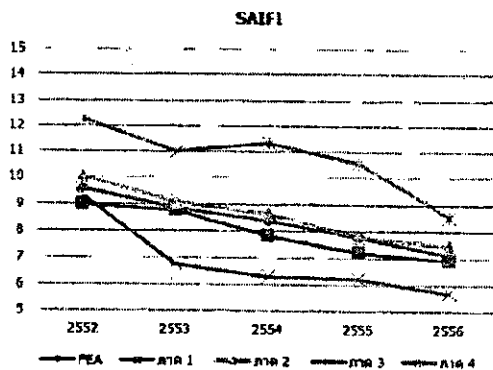
7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ : ผลการดำเนินงานด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

หัวข้อที่	ประเด็นพิจารณา
ก. ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	- ระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญต่อลูกค้าเป็นอย่างไร - ผลลัพธ์เหล่านี้ เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของคู่แข่ง และองค์กรอื่นที่ขายผลิตภัณฑ์หรือให้บริการที่คล้ายคลึงกันอย่างไร

ปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้อง (จากบริบทของธุรกิจ)

1ก(1) ผลิตภัณฑ์และบริการ	1ข(2) กลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1ก(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม	1ข(3) ผู้ส่งมอบ คู่ค้า

รูปที่ 7.1 ก - 1 ค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า (SAIFI และ SAIDI)



	SAIFI	PEA	ภาค 1	ภาค 2	ภาค 3	ภาค 4
2552	เป้าหมาย	10.10	10.11	10.25	8.80	15.26
	ผล	9.57	9.00	10.02	9.27	12.26
2553	เป้าหมาย	9.38	8.87	9.78	7.29	11.85
	ผล	8.85	8.78	9.09	6.78	11.00
2554	เป้าหมาย	8.67	8.53	8.88	6.77	10.64
	ผล	8.43	7.84	8.67	6.32	11.34
2555	เป้าหมาย	8.26	7.74	8.47	6.29	10.91
	ผล	7.81	7.23	7.79	6.22	10.57
2556	เป้าหมาย	7.65	7.13	7.65	6.25	10.31
	ผล	7.15	6.94	7.45	5.71	8.56

	SAIDI	PEA	ภาค 1	ภาค 2	ภาค 3	ภาค 4
2552	เป้าหมาย	423.47	371.04	473.98	249.43	565.93
	ผล	385.93	313.99	452.35	213.95	561.49
2553	เป้าหมาย	369.22	306.54	423.98	215.04	510.18
	ผล	350.06	291.27	410.36	203.23	485.92
2554	เป้าหมาย	344.90	284.21	387.87	204.09	458.14
	ผล	319.41	246.09	362.86	178.85	499.51
2555	เป้าหมาย	305.58	242.42	343.61	180.78	436.68
	ผล	281.19	227.14	305.03	178.90	433.64
2556	เป้าหมาย	268.01	223.61	291.27	180.61	408.82
	ผล	249.45	212.87	276.27	164.99	348.50

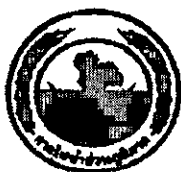
งาน	คำอธิบาย (สงท.)	ผลการดำเนินงาน				
		ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคกลาง	ภาคใต้	รวม
1. มาตรฐานด้านเทคนิค	(แรงดันไฟฟ้าอยู่ในพิกัด ± 5%)					
	- แรงดันไฟฟ้า 115 เควี (ร้อยละ)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	- แรงดันไฟฟ้า 33 เควี (ร้อยละ)	-	-	-	100.00%	100.00%
	- แรงดันไฟฟ้า 22 เควี (ร้อยละ)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	(แรงดันไฟฟ้าอยู่ในพิกัด ± 10%)					
	- แรงดันไฟฟ้า 220 โวลท์ (ร้อยละ)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	- แรงดันไฟฟ้า 380 โวลท์ (ร้อยละ)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	-SAIFI	9.00	10.02	7.27	12.26	9.57
	-SAIDI	313.99	452.35	213.95	561.49	385.93
	-MAIFI	-	-	-	-	2.70
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป	2.1 จ่ายไฟฟ้าคืนได้ภายใน 4 ชั่วโมง					
	หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง (ร้อยละ)	99.80%	99.82%	99.84%	99.93%	99.86%
	2.2 แก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า					
	ภายใน 6 เดือน (ร้อยละ)	99.02%	98.90%	100.00%	100.00%	99.34%
	2.3 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า					
	หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วัน (ร้อยละ)	98.62%	96.00%	100.00%	99.63%	99.28%
	3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้า					
	รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ.					
	3.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน					
	ไม่น้อยกว่า 3 วัน และปฏิบัติงานได้ตามระยะ					
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้า	เวลาที่แจ้งไว้ (ร้อยละ)	100.00%	100.00%	100.00%	99.43%	99.74%
	3.2 แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ)	100.00%	100.00%	100.00%	99.97%	99.99%
	3.3 ระยะเวลาคงทนของตู้ไฟฟ้าห้องขอ					
	หรือห้องเรียนในด้านต่าง ๆ (ร้อยละ)	99.94%	99.77%	100.00%	99.48%	99.83%
3.4 การจ่ายเงินค่าปรับจ่ายเกินหรือเงินลดตามที่						
	รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100.00%	-	-	-	100.00%

งาน	คำมาตรฐาน (สมบ)	ผลการดำเนินงาน				รวม
		ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคกลาง	ภาคใต้	
1. มาตรฐานด้านเทคนิค (แรงดันไฟฟ้าอยู่ในขีด ± 5%) - แรงดันไฟฟ้า 115 เควี (ร้อยละ) - แรงดันไฟฟ้า 33 เควี (ร้อยละ) - แรงดันไฟฟ้า 22 เควี (ร้อยละ) (แรงดันไฟฟ้าอยู่ในขีด ± 10%) - แรงดันไฟฟ้า 220 โวลท์ (ร้อยละ) - แรงดันไฟฟ้า 380 โวลท์ (ร้อยละ) -SAIFI -SAIDI	100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 9.57(ครึ่งรายปี) 385.93(บาทที่รายปี)*	100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 8.76 291.27	100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 9.09 410.36	100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 6.78 203.23	100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 11.00 485.92	100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 8.85 350.06
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป 2.1 จ่ายไฟฟ้าคืนได้ภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง (ร้อยละ) 2.2 แก้ไขหรือร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (ร้อยละ) 2.3 สอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วัน (ร้อยละ)	90.00% 80.00% 95.00%	99.57% 100.00% 100.00%	99.90% 100.00% 100.00%	100.00% 100.00% 100.00%	99.44% 100.00% 100.00%	99.67% 100.00% 100.00%
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้า รับปรึกษากับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. 3.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ไม่น้อยกว่า 3 วัน และปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ร้อยละ) 3.2 แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ) 3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ - หรือร้องเรียนในด้านต่าง ๆ (ร้อยละ) 3.4 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเร็วหรือเงินสดตามที่ ร้องประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100.00% 100.00% 100.00% 85.00%	100.00% 100.00% 99.97% 100.00%	100.00% 100.00% 99.99% -	100.00% 100.00% 100.00% -	99.75% 100.00% 99.43% -	99.92% 100.00% 99.91% 100.00%

รายการ	ค่ามาตรฐาน (บาท)	ผลการดำเนินงาน				รวม
		ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคกลาง	ภาคใต้	
1. มาตรฐานด้านเทคนิค (แรงดันไฟฟ้าอยู่ในขีด ± 5%) - แรงดันไฟฟ้า 115 เควี (ร้อยละ) - แรงดันไฟฟ้า 33 เควี (ร้อยละ) - แรงดันไฟฟ้า 22 เควี (ร้อยละ) (แรงดันไฟฟ้าอยู่ในขีด ± 10%) - แรงดันไฟฟ้า 220 โวลต์ (ร้อยละ) - แรงดันไฟฟ้า 380 โวลต์ (ร้อยละ) -SAIFI -SAIDI	100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 8.49(ครั้งรายปี)* 319.74(นาทีรายปี)*	100.00% - 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 7.84 246.09	100.00% - 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 8.67 362.86	100.00% - 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 6.32 178.85	100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 11.34 499.51	100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 8.43 319.41
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป 2.1 จ่ายไฟฟ้าคืนได้ภายใน 4 ชั่วโมง (ร้อยละ) 2.2 แก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (ร้อยละ) 2.3 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วัน (ร้อยละ)	90.00% 80.00% 95.00%	99.75% 94.44% 100.00%	99.95% 100.00% 100.00%	100.00% 100.00% 100.00%	99.14% 100.00% 100.00%	99.67% 98.69% 100.00%
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้า 3.1 การแจ้งข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า ภายใน 3 วัน และปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด 3.2 แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ) 3.3 ระยะเวลาตอบสนองผู้ไฟฟ้าร้องขอ หรือร้องเรียนในด้านต่าง ๆ (ร้อยละ) 3.4 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินสดตามที่ รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100.00% 100.00% 100.00% 85.00%	100.00% 100.00% 99.92% 100.00%	100.00% 100.00% 100.00% -	100.00% 100.00% 100.00% -	99.94% 99.76% 99.50% -	99.97% 99.90% 99.91% 100.00%

งาน	คำมาตรฐาน (สพท.)	ผลการดำเนินงาน				รวม
		ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคกลาง	ภาคใต้	
1. มาตรฐานด้านเทคนิค (แรงดันไฟฟ้าอยู่ในขีด ± 5%) - แรงดันไฟฟ้า 115 เควี (ร้อยละ) - แรงดันไฟฟ้า 33 เควี (ร้อยละ) - แรงดันไฟฟ้า 22 เควี (ร้อยละ) (แรงดันไฟฟ้าอยู่ในขีด ± 10%) - แรงดันไฟฟ้า 220 โวลท์ (ร้อยละ) - แรงดันไฟฟ้า 380 โวลท์ (ร้อยละ) -SAIFI -SAIDI	100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 6.79ครั้ง/รายปี* 222.57(นาที/รายปี)*	100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 6.21 182.94	100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 6.69 240.92	100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 5.26 146.11	100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 7.95 303.97	100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 100.00% 6.46 217.89
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป 2.1 จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง (ร้อยละ) 2.2 แก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (ร้อยละ) 2.3 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วัน (ร้อยละ)	90.00% 80.00% 95.00%	99.87% 100.00% 100.00%	100.00% 97.31% 96.69%	100.00% 100.00% 100.00%	99.39% 99.54% 100.00%	99.76% 99.60% 99.55%
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้า สัมพันธ์กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. 3.1 การแจ้งข้อดีไฟฟ้าส่งผ่านเพื่อปฏิบัติงาน ไม่น้อยกว่า 3 วัน และปฏิบัติงานได้ตามระยะ เวลาที่แจ้งไว้ (ร้อยละ) 3.2 แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชั่วโมง (ร้อยละ) 3.3 ระยะเวลาตอบลงที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ หรือร้องเรียนในด้านต่าง ๆ (ร้อยละ) 3.4 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินสดตามที่ รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100.00% 100.00% 100.00% 85.00%	100.00% 100.00% 99.98% 100.00%	100.00% 100.00% 100.00% 100.00%	100.00% 100.00% 100.00% -	99.95% 100.00% 99.58% -	99.99% 100.00% 99.92% 100.00%

หมายเหตุ * ค่าเป้าหมายตามบันทึกข้อตกลงฯ ปี 2557



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

ผู้ว่าการ
เลขที่รับที่ ๙๕๓
วันที่ 17 ก.ย. 2558
เวลา 15.42 น.

สำนักการผู้ว่าการ
การไฟฟ้า ภาค 3
เลขที่รับ 4798
วันที่ 17 ก.ย. 2558

กองบริการลูกค้าและวิศวกรรม (ภาค 3)
วันที่ 24 ก.ย. 2558
เลขที่ ๑๙๙

จาก อ.ผ.ว.ธ.(ภ3)/เลขานุการคณะกรรมการฯ ถึง ร.ผ.ก.(ภ3)/ประธานกรรมการฯ
เลขที่ ผ.ว.ธ.(ภ3) 350 / 2558 วันที่ 17 ก.ย. 2558
เรื่อง ขออนุมัติจัดประชุมหารือเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ปี 2558

เรียน ร.ผ.ก.(ภ3)/ประธานกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ ของ กฟภ. ปี 2558

1. เรื่องเดิม

1.1 ตามอนุมัติ ร.ผ.ก.(ส) รักษาการแทน ผ.ว.ก. ลว. 18 พ.ค. 2558 มอบหมายให้ ร.ผ.ก.(ภ3) เป็นผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ประจำปี 2558 ตัวชี้วัด "ระดับความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟ ปี 2558" (เอกสารแนบ 1) โดยกำหนดค่าเกณฑ์วัด ดังนี้

ค่าเกณฑ์วัดน้ำหนักประเมินผลร้อยละ 2	ระดับ
จัดทำข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ซึ่งประกอบด้วย ผลการดำเนินการในอดีตของการบริการทั้งหมดและร่างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ	เทียบเท่าระดับ 1
จัดการประชุมหารือเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า หน่วยงานกำกับดูแล (Regulator) และหน่วยงานวิชาการ	เทียบเท่าระดับ 2
จัดทำร่างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแล้วเสร็จ	เทียบเท่าระดับ 3
เสนอร่างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในปี ๒๕๕๘ ต่อคณะกรรมการ กฟภ. เพื่อพิจารณา	เทียบเท่าระดับ 4
เสนอร่างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในปี 2558 ต่อ กกพ. เพื่อพิจารณา และเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์การให้บริการใหม่ภายใน กฟภ. ในปี 2558	เทียบเท่าระดับ 5

1.2 ตามคำสั่ง กฟภ. ที่ พ.(ก) 178/2558 ลว. 13 ก.ค. 2558 แต่งตั้งคณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ ของ กฟภ. ปี 2558 โดยมี ร.ผ.ก.(ภ3) เป็นประธานกรรมการ ประกอบด้วยกรรมการ 12 คน และ อ.ผ.ว.ธ.(ภ3) เป็นเลขานุการ โดยมอบอำนาจให้ประธานกรรมการ สามารถแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อดำเนินการได้ตามความเหมาะสม (เอกสารแนบ 2)

1.3 ตามคำสั่ง สร.ก.(ภ3) ที่ 392/2558 ลว. 10 ส.ค. 2558 แต่งตั้งคณะอนุกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ภาค 1-4 โดยมี อ.ช.น.3 เป็นประธานอนุกรรมการภาค 1 , อ.ช.น.3 เป็นประธานอนุกรรมการภาค 2 , อ.ช.น.1 เป็นประธานอนุกรรมการภาค 3 , อ.ช.น.1 เป็นประธานอนุกรรมการภาค 4 และประกอบด้วยอนุกรรมการ ภาค 1-4 รวมจำนวนทั้งสิ้นอีก 59 คน (เอกสารแนบ 3) ,

2. ข้อมูล

2.1 คณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ ของ กฟภ. ปี 2558 ได้มีการประชุมเมื่อวันที่ 24 ก.ค. 2558 ณ ห้อง KM ชั้น 3 อาคาร LED สำนักงานใหญ่ โดยมี รผก.(ภ3) เป็นประธาน เพื่อจัดทำแผนและกำหนดแนวทางในการดำเนินงานยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ ของ กฟภ. (เอกสารแนบ 4)

2.2 รผก.(ภ3)/ประธานคณะกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการฯ ได้มีอนุมัติ ลว. 25 ส.ค. 2558 ให้ดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ “การจัดทำร่างมาตรฐานคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ ของ กฟภ.” ในวันที่ 3 ก.ย. 2558 ณ ห้องประชุม ชั้น 8 อาคารสำนักงาน กฟภ.3 จ.นครปฐม โดยมีคณะกรรมการภาค 1-4 เข้าร่วมประชุมเพื่อพิจารณามาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ซึ่งประกอบด้วย ผลการดำเนินการในอดีตของการบริการทั้งหมดและร่างมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โดยมี อช.ฉ.3 เป็นประธาน ซึ่งที่ประชุมได้ร่วมกันพิจารณาจัดทำข้อมูลมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. เสร็จเรียบร้อยแล้ว (เอกสารแนบ 5) เมื่อเทียบกับ ค่าเกณฑ์วัดประเมินผลการดำเนินงานอยู่ในระดับที่ 1

2.3 สำหรับค่าเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานในระดับที่ 2 กำหนดให้ กฟภ. จะต้องจัดการประชุมหารือเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ.ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า หน่วยงานกำกับดูแล (Regulator) และหน่วยงานวิชาการ ทั้งนี้จากการประชุมตามข้อ 2.2 คณะกรรมการ และ คณะอนุกรรมการยกระดับคุณภาพการบริการฯ ได้พิจารณากำหนดการจัดประชุมของแต่ละภาค โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายละเอียด	ภาค 1	ภาค 2	ภาค 3	ภาค 4
รูปแบบ/หัวข้อการประชุม	การประชุมชี้แจง ตามหัวข้อที่กำหนด ในรูปแบบเดียวกันทั้ง 4 ภาค			
วันที่จัดประชุม สถานที่จัดประชุม	12 ต.ค. 2558 ในพื้นที่ กฟน.3	15 ต.ค. 2558 ในพื้นที่ กฟฉ.3	๑๓.๑๐.๒๕๕๘ ในพื้นที่ กฟภ.1	13 ต.ค. 2558 ในพื้นที่ กฟต.1
จำนวน ผู้เข้าร่วมประชุม	- ผู้ใช้ไฟกลุ่มลูกค้า 4 กลุ่ม ตาม SEPA จำนวน 100 คน - ผู้แทนจาก Regulator ในพื้นที่ จำนวน 15 คน - ผู้แทนจากหน่วยงานวิชาการในพื้นที่ จำนวน 10 คน - คณะอนุกรรมการ และเจ้าหน้าที่ กฟภ. ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 25 คน			รวมผู้เข้าร่วมประชุม ภาคละ 150 คน
ค่าใช้จ่าย ดำเนินงาน	เป็นการประชุมครึ่งวัน ประกอบด้วยค่าเครื่องดื่ม-ของว่าง อาหารกลางวัน และของที่ระลึก			
สรุปผลการประชุม	กำหนดให้สรุปรายงานผลภายใน 7 วัน หลังการประชุม (เอกสารประกอบด้วย บันทึกรายงานการประชุม บัญชีรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม และภาพถ่ายการประชุม)			

2.4 เลขาธิการคณะกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการฯ ได้จัดทำประมาณการค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจัดประชุมหารือเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ปี 2558 ประกอบด้วยค่าเครื่องดื่ม-ของว่าง ค่าอาหารกลางวัน ค่าของที่ระลึก ค่าห้องประชุม และอื่นๆ เป็นเงินภาคละ 80,000.-บาท รวม 4 ภาค เป็นเงิน 320,000.-บาท (เอกสารแนบ 6)

2.5 ตามบันทึก ผวก. ที่ 103/2558 ลว. 10 ก.ย. 2558 เรื่องขอความร่วมมือให้ทุกหน่วยงานปรับลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามมาตรการที่กำหนด และ ตามบันทึก ผวก. ที่ 107/2558 ลว. 10 ก.ย. 2558 ข้อ 2.1 เรื่องการปรับลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ควบคุมได้ มอบหมายให้ รผก.(ท) เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ (เอกสารแนบ 7)

3. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

ดังนั้น เพื่อให้ กฟภ. ได้มีการยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ตามนโยบายและแนวทางการพัฒนา กฟภ. ของ ผวก. อีกทั้งเพื่อให้ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด "ระดับความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพการบริการ มาตรฐานใหม่ของ กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟ ปี 2558" ผ่านค่าเกณฑ์วัดระดับ 2 และสามารถดำเนินการขึ้นต่อไปจนถึงผ่านค่าเกณฑ์วัดระดับ 5 จึงขออนุมัติดำเนินการ ดังนี้

3.1 ให้คณะกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ปี 2558 (โดยมี รผก.(ภ3) เป็นประธาน) ร่วมกับ รผก.(ท) ดำเนินการจัดประชุมหารือเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ปี 2558 รายละเอียดตามข้อ 2.3

3.2 ให้มีค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมหารือตามข้อ 3.1 เป็นเงินภาคละ 80,000.-บาท รวม 4 ภาค เป็นเงิน 320,000.-บาท (สามแสนสองหมื่นบาทถ้วน) ประกอบด้วยค่าเครื่องดื่ม-ของว่าง ค่าอาหารกลางวัน ค่าของที่ระลึก ค่าห้องประชุม และอื่นๆ รายละเอียดตามข้อ 2.6

3.3 ให้ รผก.(ท) เป็นผู้พิจารณาในการจัดสรรงบประมาณตามข้อ 3.2 และมอบให้ อช.บ.3 , อช.ฉ.3 , อช.ก.1 , อช.ต.1 มีอำนาจในการสั่งซื้อ สั่งจ้าง และสั่งจ่ายเงินค่าใช้จ่ายในการดำเนินการดังกล่าว

3.4 ให้ อช.บ.3 , อช.ฉ.3 , อช.ก.1 และ อช.ต.1 สามารถดำเนินการได้ตามความเหมาะสมโดยไม่ต้องขออนุมัติอีกหากมีความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงสถานที่ ผู้เข้าร่วมประชุม วัน เวลา และสถานที่จัดประชุมโดยไม่มีผลกระทบต่อค่าใช้จ่าย

3.5 สำหรับค่าใช้จ่ายค่าเบี้ยเลี้ยง ที่พัก และค่าพาหนะเดินทางของพนักงานที่เข้าร่วมประชุม ให้สามารถเบิกได้ตามสิทธิจากต้นสังกัด โดยให้พิจารณาด้วยความประหยัด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเรียน ผวก. เพื่อพิจารณาอนุมัติ ตามข้อ 3.1-3.5 ต่อไป



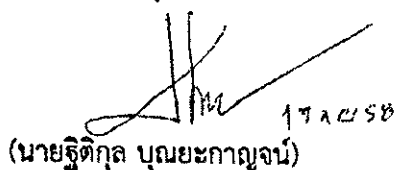
(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

อ.ผ.วธ.(ภ3)

เรียน ผวก.

เลขานุการคณะกรรมการยกระดับมาตรฐานฯ

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติตามข้อ 3.1 - 3.5
ต่อไป



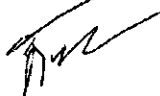
17 11 58

(นายจิตกุล บุญยะกาญจน์)

รผก.(ภ3)

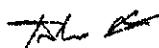
ประธานกรรมการยกระดับมาตรฐานฯ

อ.ก.ผ.วธ.(ภ3)



(นางจันทร์จันทร์ ติพันธ์ไพศาล)

อนุมัติตามข้อ 3.1-3.5



(นายเสริมสกุล ชัยพันธ์)

ผวก.

23 11 58 2558



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ด่วนมาก

บันทึก

จาก รผก.(ภ3) / ประธานคณะกรรมการฯ ถึง กฟช.ทุกเขต, กฟฟ. ชั้น 1-3 ทุกแห่ง
เลขที่ สรภ.(ภ3) ๒๖๐ /2558 วันที่ 30 ต.ค. 2558
เรื่อง แจ้งประกาศผลการประชุมจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ปี 2558
อ้างถึง บันทึกอนุมัติ ผวก. ลว. 23 ก.ย. 2558

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศ กฟภ. เรื่องผลการจัดประชุมจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี 2558

เรียน อช.ทุกเขต, ผจก.กฟฟ. ชั้น 1-3

ตามบันทึกที่อ้างถึง คณะกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ ของ กฟภ. ปี 2558 ได้จัดการประชุมหารือเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของ กฟภ. ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า หน่วยงานกำกับดูแล (Regulator) และหน่วยงานวิชาการ มีผู้เข้าร่วมประชุม รวมทั้งสิ้น 474 ราย โดยได้ดำเนินการจัดประชุมแต่ละภาค ดังนี้

1. ภาคเหนือ วันที่ 12 ตุลาคม 2558 ณ โรงแรมพาราไดซ์ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 127 ราย
2. ภาคใต้ วันที่ 13 ตุลาคม 2558 ณ โรงแรมเวสเทิร์นแกรนด์ จังหวัดราชบุรี จำนวน 116 ราย
3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ วันที่ 15 ตุลาคม 2558 ณ โรงแรมสีมาธานี จังหวัดนครราชสีมา

จำนวน 121 ราย

4. ภาคกลาง วันที่ 16 ตุลาคม 2558 ณ โรงแรมกรุงศรีริเวอร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 110 ราย

บัดนี้ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการจัดประชุมเสร็จสิ้นแล้ว โดยมีผลการแสดงความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามประกาศ กฟภ. เรื่องผลการจัดประชุมจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี 2558 (สิ่งที่ส่งมาด้วย)

ทั้งนี้ขอให้ทุกการไฟฟ้า ดำเนินการติดประกาศดังกล่าวที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไป

(นายประภาณุจน์ วงศ์วุฒิ)

30 ต.ค. 2558

รผก.(ภ3)

ประธานคณะกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพ
บริการตามมาตรฐานใหม่ ของ กฟภ. ปี 2558



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เรื่อง ผลการประชุมจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี 2558

ตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการจัดประชุมหารือเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า หน่วยงานกำกับดูแล (Regulator) และหน่วยงานวิชาการ โดยได้ดำเนินการจัดประชุม 4 ภาค ดังนี้ ภาคเหนือ จังหวัดนครสวรรค์, ภาคใต้ จังหวัดราชบุรี, ภาคตะวันออก/เฉียงเหนือ จังหวัดนครราชสีมา และภาคกลาง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมประชุม รวมทั้งสิ้น 474 ราย

1. ด้านการจัดหน่วย แฉ่งหนี้ค่าไฟฟ้า

1.1 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง : สามารถอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 98

1.2 ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า : สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 95

2. ด้านการจัดการข้อร้องเรียน

2.1 การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า

(1) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 100

(2) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน

2.2 การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า

กรณีเป็นลายลักษณ์อักษร

(1) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 100

(2) สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา คิดเป็นร้อยละ 100 ของคำถามทั้งหมด ภายใน 30 วันทำการ หลังจากได้รับ คำร้อง

กรณีทางโทรศัพท์ (Call Center)

สามารถตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

3. ด้านการแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อการปฏิบัติงาน และการจ่ายไฟคืนหลังเหตุขัดข้อง

3.1 การแจ้งการดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)

การดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานต้องแจ้งล่วงหน้า

(1) อย่างน้อย 3 วันทำการ

(2) ระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าต้องไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้ร้อยละ 100

(3) โดยจะแจ้งให้ทราบทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุ หรือประกาศทางเครื่องกระจายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบบริเวณปากซอย

(4) ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน

3.2 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากเกิดเหตุขัดข้อง

กรณีจากระบบจำหน่ายขัดข้อง

สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ภายใน 4 ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า

กรณีจากไฟฟ้าดับ

ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ร้อยละ 100 ภายใน 24 ชม. นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้น อุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือ เหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า

4. ด้านระยะเวลาการให้บริการ

4.1 ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสาย นอก (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)

(1) ระบบแรงดันต่ำ

(1.1) ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ 3 เฟส (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

(1) เขตเมืองติดตั้งภายใน 2 วันทำการ ร้อยละ 100

(2) เขตชนบท ติดตั้งภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 100

(1.2) ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดเกินกว่า 30 แอมแปร์ 3 เฟส ขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขตหรือปรับปรุง

ระบบจำหน่ายแรงต่ำ)

(1) เขตเขตเมือง ติดตั้งภายใน 2 วันทำการ ร้อยละ 100

(2) เขตชนบท ติดตั้งภายใน 5 วันทำการ ร้อยละ 100

(2) ระบบแรงดันแรงสูง (22-33 เควี)

(2.1) หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ

ภายใน 35 วันทำการ ร้อยละ 100

(2.2) หม้อแปลงเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ

ภายใน 55 วันทำการ ร้อยละ 100

4.2 ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

กรณีการโอน - เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้า

ภายใน 30 วันทำการ

กรณีการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

ภายใน 20 วันทำการ

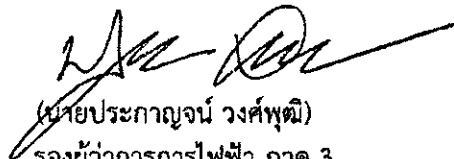
กรณีการจ่ายคืนเงินค่าบริการ

ภายใน 25 วันทำการ

บัดนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดการประชุมดังกล่าวเสร็จสิ้นแล้ว สามารถสรุปผลการแสดงความ
 คิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		จำนวนผู้เข้าร่วม ประชุม (ราย)	จำนวนความคิดเห็น (ราย)		
			เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ร้อยละจำนวนที่ เห็นด้วย
ผู้ใช้ไฟ	บ้านพักอาศัย	265	264	1	99.62%
	การพาณิชย์	36	36	0	100.00%
	อุตสาหกรรม	46	46	0	100.00%
	อื่นๆ	43	43	0	100.00%
หน่วยงานกำกับดูแลกิจการพลังงาน		53	53	0	100.00%
นักวิชาการ		31	29	2	93.55%
รวม		474	471	3	99.37%

ประกาศ ณ วันที่ ตุลาคม 2558


 (นายประภาณุจน์ วงศ์พุฒิ)
 รองผู้อำนวยการการไฟฟ้า ภาค 3

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ประธานคณะกรรมการยกระดับมาตรฐานคุณภาพ
 บริการตามมาตรฐานใหม่ ของ กฟผ. ปี 2558

✓