



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กวป.
เลขที่ กวป.(วบ) ๐๒๕ / ๒๕๖๐

ถึง อช.(ทุกเขต)
วันที่ 03 มี.ค. 2560

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือนและรายไตรมาส

เรียน อช.(ทุกเขต)

ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานว่าด้วยเรื่องมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้าประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๕๘ (เอกสารแนบ ๑) กำหนดมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้าเพื่อคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้าให้ได้รับบริการที่มีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่ดีและเกิดการพัฒนาด้านการให้บริการอันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าและอนุมัติ ผวก. ลว. ๖ พ.ย. ๒๕๕๘ กำหนดมาตรฐานใหม่ โดยให้ทุกหน่วยงานนำไปใช้พร้อมกันทั่วประเทศ ตั้งแต่วันที่ ๑ ม.ค. ๒๕๕๙ เป็นต้นไป (เอกสารแนบ ๒)

ตามบันทึกที่ กวป.(วบ) ๒๑๕/๒๕๕๙ ลว.๑๖ มี.ค. ๒๕๕๙ ผวก.ให้ความเห็นชอบ เรื่องรอบระยะเวลาในการรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ โดยให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้ง ๑๒ เขต ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการและรายงานผลให้ กวป. ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นเดือนทุกเดือน เพื่อ กวป.จะต้องรายงานผลการดำเนินงานให้ คณะกรรมการ กฟผ. ทราบทุกเดือนและส่งรายงานให้ สนพ. และ กกพ. เป็นรายไตรมาส ภายในวันที่ ๒๕ ของทุกสิ้นเดือน มีนาคม มิถุนายน กันยายน และธันวาคม (เอกสารแนบ ๓)

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย กวป. จึงขอให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้ง ๑๒ เขตทั่วประเทศดำเนินการรวบรวมข้อมูลและส่งผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการตามที่ ผวก. ได้อนุมัติมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการทุกเดือนภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นเดือน เพื่อ กวป. จะต้องรายงานผลตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ให้คณะกรรมการ กฟผ. ทราบทุกเดือน และส่งรายงานให้ สนพ. และ กกพ. เป็นรายไตรมาส โดยที่แบบฟอร์มที่ใช้รายงานผลประกอบด้วย

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค
๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป
๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.

(เอกสารแนบ ๔)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายอรรถพล สมบัติเปี่ยม)
อ.กวป.

ผวบ.กวป.ผนย.
โทร. ๕๗๗๙