

วาระที่ 6.8 รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
ประจำเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2558

ผู้ว่าการ เสนอว่า ด้วยในการประชุมคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ครั้งที่ 3/2545 เมื่อวันที่ 21 ก.พ. 2545 และครั้งที่ 7/2546 เมื่อวันที่ 24 มิ.ย. 2546 ที่ประชุมได้มีข้อสั่งเกตให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครายงาน สถานะการบริการประชาชนก่อนและหลังการขาย ตามมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค ให้แก่คณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทราบเป็นประจำทุกเดือน

เนื่องจากการบริการทั้งก่อนและหลังการขายเป็นเรื่องที่กำหนดอยู่ในมาตรฐานคุณภาพ บริการ ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการติดตามผลเป็นประจำทุกเดือน ในกรณี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยกองวิเคราะห์และประเมินผล (กวป.) ได้สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มิ.ย. - ก.ค. 2558 เสนอคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อทราบดังนี้

เดือนมิถุนายน 2558

รายการ	ค่ามาตรฐานฯ (สนพ.)	ผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มิถุนายน 2558	ผลการดำเนินงาน สะสม ม.ค.-มิ.ย. 2558
<b>1. มาตรฐานด้านเทคนิค</b>			
<b>1) มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า</b>			
แรงดันไฟฟ้าอยู่ในพิสัย $\pm 5\%$			
- แรงดันไฟฟ้า 115 เควี (ร้อยละ)	100	100	100
- แรงดันไฟฟ้า 33 เควี (ร้อยละ)	100	100	100
- แรงดันไฟฟ้า 22 เควี (ร้อยละ)	100	100	100
แรงดันไฟฟ้าอยู่ในพิสัย $\pm 10\%$			
- แรงดันไฟฟ้า 220 โวลท์ (ร้อยละ)	100	100	100
- แรงดันไฟฟ้า 380 โวลท์ (ร้อยละ)	100	100	100
<b>2) มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า</b>			
- SAIFI	5.92 (ครั้ง/รายปี)*	0.56	3.09
- SAIDI	183.31 (นาท./รายปี)*	15.78	104.00
<b>2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป</b>			
<b>1) จ่ายไฟฟ้าคืนได้ภายใน 4 ชั่วโมง</b>			
หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง (ร้อยละ)	90	99.77	99.76
<b>2) แก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า</b>			
ภายใน 6 เดือน (ร้อยละ)	80	100	100
<b>3) ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าหลังจาก</b>			
ได้รับคำร้อง ภายใน 30 วัน (ร้อยละ)	95	98.98	99.70



รายการ	ค่ามาตรฐานฯ (สนพ.)	ผลการดำเนินงาน ประจำเดือน มิถุนายน 2558	ผลการดำเนินงาน สะสม ม.ค.-มิ.ย. 2558
<b>3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้า รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค</b> 1) การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ไม่น้อยกว่า 3 วัน และไม่เกินระยะเวลาที่ แจ้งไว้ (ร้อยละ) 100 2) แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชั่วโมง (ข้อ 3.1.2) (ร้อยละ) 100 3) ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียนในด้านต่างๆ (ข้อ 3.3) (ร้อยละ) 100 4) การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คเงินสด ตามที่รับประกัน (ข้อ 3.5) (ร้อยละ) 100			

เดือนกรกฎาคม 2558

รายการ	ค่ามาตรฐานฯ (สนพ.)	ผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กรกฎาคม 2558	ผลการดำเนินงาน สะสม ม.ค.-ก.ค. 2558
<b>1. มาตรฐานด้านเทคนิค</b> 1) มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า แรงดันไฟฟ้าอยู่ในพิสัย $\pm 5\%$ - แรงดันไฟฟ้า 115 เควี (ร้อยละ) 100 - แรงดันไฟฟ้า 33 เควี (ร้อยละ) 100 - แรงดันไฟฟ้า 22 เควี (ร้อยละ) 100 แรงดันไฟฟ้าอยู่ในพิสัย $\pm 10\%$ - แรงดันไฟฟ้า 220 โวลท์ (ร้อยละ) 100 - แรงดันไฟฟ้า 380 โวลท์ (ร้อยละ) 100 2) มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า - SAIFI 5.92 (ครั้ง/รายปี)* 0.57 3.66 - SAIDI 183.31 (นาทึ/รายปี)* 18.10 122.10			



รายการ	ค่ามาตรฐานฯ (สนพ.)	ผลการดำเนินงาน ประจำเดือน กรกฎาคม 2558	ผลการดำเนินงาน สะสม ม.ค.-ก.ค. 2558
<b>2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป</b>			
1) จ่ายไฟฟ้าคืนได้ภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง (ร้อยละ)	90	99.74	99.75
2) แก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (ร้อยละ)	80	100	100
3) ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าหลังจาก ได้รับคำร้อง ภายใน 30 วัน (ร้อยละ)	95	100	99.73
<b>3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้า รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค</b>			
1) การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ไม่น้อยกว่า 3 วัน และไม่เกินระยะเวลาที่ แจ้งไว้ (ร้อยละ)	100	100	100
2) แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชั่วโมง (ข้อ 3.1.2) (ร้อยละ)	100	100	100
3) ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียนในด้านต่างๆ (ข้อ 3.3) (ร้อยละ)	100	99.76**	99.96**
4) การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คเงินสด ตามที่รับประกัน (ข้อ 3.5) (ร้อยละ)	100	100	100

หมายเหตุ \* ค่าเป้าหมายตามบันทึกข้อตกลงฯปี 2558

\*\* ผลการดำเนินงานต่ำกว่าค่ามาตรฐานที่สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (สนพ.) กำหนดไว้คือ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียนในเรื่องการตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับไฟตก ไฟกระพริบ สาเหตุเนื่องจากสภาพหลายๆ พื้นที่ในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (กฟผ.3) เป็นภูเขา ต้นไม้ ทำให้การแก้ไขปัญหาไฟตก ไฟกระพริบ ล่าช้ากว่ากำหนด

(รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

จึงเสนอคณะกรรมการเพื่อโปรดทราบ

มติที่ประชุม

รับทราบ

