

วาระที่ 6.15 รายงานสถานะการบริการประชาชนหลังการขาย ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ  
ของ กฟผ. ประจำปี ส.ค. 2559

ผู้ว่าการ เสนอว่า ด้วยในการประชุมคณะกรรมการ กฟผ. ครั้งที่ 3/2545 เมื่อวันที่ 21 ก.พ.2545 และ ครั้งที่ 7/2546 เมื่อวันที่ 24 มิ.ย.2546 ที่ประชุมได้มีข้อสังเกตให้ กฟผ. รายงานสถานะการบริการ ประชาชนก่อนและหลังการขายให้คณะกรรมการ กฟผ. ทราบเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้การบริการ ทั้งก่อนและหลังการขายเป็นเรื่องที่กำหนดอยู่ในมาตรฐานคุณภาพบริการ ซึ่ง กฟผ. ได้ติดตามผล เป็นประจำทุกเดือน

ในการนี้ กฟผ. โดยกองวิเคราะห์และประเมินผล (กวป.) ได้สรุปรายงานผลการ ดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ส.ค.2559 เสนอคณะกรรมการ กฟผ. เพื่อทราบ ดังนี้

| รายการ                                                                     | ค่ามาตรฐานฯ<br>(สนพ.) | ผลการดำเนินงาน<br>ประจำปี<br>ส.ค. 2559 | ผลการดำเนินงาน<br>สะสม ม.ค.-ส.ค.<br>2559 |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------|------------------------------------------|
| 1. มาตรฐานด้านเทคนิค                                                       |                       |                                        |                                          |
| 1) มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า                                                      |                       |                                        |                                          |
| 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                                      |
| 2) มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า                                      |                       |                                        |                                          |
| - SAIFI                                                                    | 5.26(ครั้ง/รายปี)*    | 0.47                                   | 3.58                                     |
| - SAIDI                                                                    | 150.54(นาท./รายปี)*   | 14.54                                  | 114.57                                   |
| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป                                               |                       |                                        |                                          |
| 1) จ่ายไฟฟ้าคืนได้ภายใน 4 ชั่วโมง<br>หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง (ร้อยละ)      | 90                    | 99.78                                  | 99.63                                    |
| 2) แก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (ร้อยละ)          | 95                    | 100                                    | 99.47                                    |
| 3) ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าหลังจาก<br>ได้รับคำร้อง ภายใน 30 วัน (ร้อยละ) | 100                   | 100                                    | 99.87**                                  |



| รายการ                                                                                                | ค่ามาตรฐาน<br>(สนพ.) | ผลการดำเนินงาน<br>ประจำเดือน<br>ส.ค. 2559 | ผลการดำเนินงาน<br>สะสม ม.ค.-ส.ค.<br>2559 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------|
| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน<br>กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.                                  |                      |                                           |                                          |
| 1) การแจ้งขอดับไฟฟ้างานเพื่อ<br>ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 3 วัน และ<br>ไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ร้อยละ) | 100                  | 100                                       | 100                                      |
| 2) แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชั่วโมง<br>(ข้อ 3.1.2) (ร้อยละ)                                        | 100                  | 99.12                                     | 99.86**                                  |
| 3) ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ<br>หรือร้องเรียนในด้านต่างๆ (ข้อ 3.3)<br>(ร้อยละ)              | 100                  | 100                                       | 99.86***                                 |
| 4) การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คเงินสด<br>ตามที่รับประกัน (ข้อ 3.5) (ร้อยละ)                       | 85                   | 100                                       | 100                                      |

**หมายเหตุ**

\* ค่าเป้าหมายตามร่างบันทึกข้อตกลงฯ ปี 2559

\*\* ผลการดำเนินงานต่ำกว่าค่ามาตรฐานที่สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (สนพ.)  
กำหนดไว้คือ การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า สาเหตุเนื่องจากในเขตพื้นที่การไฟฟ้า  
เขต 3 ภาคใต้ (กฟต.3) มีเหตุการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดภาคใต้ ทำให้ระบบการ  
ตอบข้อร้องเรียนดำเนินการล่าช้ากว่าปกติ

\*\*\* ผลการดำเนินงานต่ำกว่าค่ามาตรฐานที่ สนพ. กำหนดไว้คือ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้  
ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียนในเรื่องการตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับไฟตก ไฟกระพริบ  
สาเหตุเนื่องจากสภาพหลาย ๆ พื้นที่ในการไฟฟ้าเขต 1 ภาคใต้ (กฟต.1) เป็นภูเขา ต้นไม้  
ทำให้การแก้ไขปัญหาไฟตก ไฟกระพริบ ล่าช้ากว่ากำหนด

ทั้งนี้ ผวก. มีบัญชา เมื่อวันที่ 4 พ.ย. 2559 ให้นำเสนอคณะกรรมการ กฟภ.ทราบ  
(รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

จึงเสนอคณะกรรมการเพื่อโปรดทราบ

**มติที่ประชุม**

รับทราบ

