

วาระที่ 6.3 รายงานสถานะการบริการประชาชนหลังการขาย ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
ของ กฟผ. ประจำปี 2560

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

ในการนี้ กฟผ. โดยกองวิเคราะห์และประเมินผล (กวป.) ได้สรุปรายงานผลการ ดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560 เสนอคณะกรรมการ กฟผ. เพื่อทราบ ดังนี้

รายการ	ค่ามาตรฐานฯ (สนพ.)	ผลการดำเนินงาน ประจำปี ก.พ. 2560	ผลการดำเนินงาน สะสม ม.ค.-ก.พ. 2560
1. มาตรฐานด้านเทคนิค			
1) มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า			
แรงดันไฟฟ้าอยู่ในพิกัด $\pm 5\%$			
- แรงดันไฟฟ้า 115 เควี (ร้อยละ)	100	100	100
- แรงดันไฟฟ้า 33 เควี (ร้อยละ)	100	100	100
- แรงดันไฟฟ้า 22 เควี (ร้อยละ)	100	100	100
แรงดันไฟฟ้าอยู่ในพิกัด $\pm 10\%$			
- แรงดันไฟฟ้า 220 โวลต์ (ร้อยละ)	100	100	100
- แรงดันไฟฟ้า 380 โวลต์ (ร้อยละ)	100	100	100
2) มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า			
- SAIFI	5.17 (ครั้ง/รายปี)*	0.27	0.49
- SAIDI	153.13 (นาท./รายปี)*	8.39	16.92
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป			
1) จ่ายไฟฟ้าคืนได้ภายใน 4 ชั่วโมง	90	99.84	99.68
หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง (ร้อยละ)			
2) แก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า	95	100	100
ภายใน 4 เดือน (ร้อยละ)			
3) ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าหลังจาก	100	100	100
ได้รับคำร้อง ภายใน 30 วัน (ร้อยละ)			



รายการ	ค่ามาตรฐานฯ (สนพ.)	ผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ก.พ. 2560	ผลการดำเนินงาน สะสม ม.ค.-ก.พ. 2560
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.			
1) การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อ ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 3 วัน และ ไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ร้อยละ)	100	100	100
2) แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชั่วโมง (ข้อ 3.1.2) (ร้อยละ)	100	100	100
3) ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ หรือร้องเรียนในด้านต่างๆ (ข้อ 3.3) (ร้อยละ)	100	99.81**	99.87**
4) การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คเงินสด ตามที่รับประกัน (ข้อ 3.5) (ร้อยละ)	85	100	100

หมายเหตุ * ค่าเป้าหมายตามบันทึกข้อตกลงฯ ปี 2560

** ผลการดำเนินงานต่ำกว่าค่ามาตรฐานที่สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (สนพ.)

กำหนดไว้คือ เรื่องการจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟ โดยพบว่า ผู้ใช้ไฟไม่ได้มารับเงินคืน
ตามที่ กฟภ. ได้แจ้งไว้

ทั้งนี้ ผวก. มีบัญชา ลว. 28 เม.ย. 2560 ให้นำเสนอคณะกรรมการ กฟภ.ทราบ
(รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

จึงเสนอคณะกรรมการเพื่อโปรดทราบสถานะการบริการประชาชนหลังการขาย
ตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน ก.พ. 2560

มติที่ประชุม

รับทราบ