

วาระที่ 6.7 รายงานสถานะการบริการประชาชนหลังการขาย ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
ของ กฟผ. ประจำปี ค.ศ. 2559

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

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

| รายการ | ค่ามาตรฐานฯ (สนพ.) | ผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ค.ศ. 2559 | ผลการดำเนินงาน สะสม ม.ค.-ค.ค. 2559 |
|---|-----------------------|---|--|
| 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 โวลท์ (ร้อยละ) | 100 | 100 | 100 |
| - แรงดันไฟฟ้า 380 โวลท์ (ร้อยละ) | 100 | 100 | 100 |
| 2) มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า | | | |
| - SAIFI | 5.26 (ครั้ง/ราย/ปี)* | 0.33 | 4.48 |
| - SAIDI | 150.54 (นาที/ราย/ปี)* | 9.34 | 137.34 |
| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป | | | |
| 1) จ่ายไฟฟ้าคืนได้ภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง (ร้อยละ) | 90 | 99.97 | 99.70 |
| 2) แก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (ร้อยละ) | 95 | 100 | 99.58 |
| 3) ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าหลังจาก ได้รับคำร้อง ภายใน 30 วัน (ร้อยละ) | 100 | 100 | 99.90** |



| รายการ | ค่ามาตรฐานฯ (สนพ.) | ผลการดำเนินงาน ประจำเดือน ต.ค. 2559 | ผลการดำเนินงาน สะสม ม.ค.-ต.ค. 2559 |
|---|-----------------------|---|--|
| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. | | | |
| 1) การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อ ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 3 วัน และ ไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ร้อยละ) | 100 | 100 | 100 |
| 2) แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชั่วโมง (ข้อ 3.1.2) (ร้อยละ) | 100 | 100 | 99.88** |
| 3) ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ หรือร้องเรียนในด้านต่างๆ (ข้อ 3.3) (ร้อยละ) | 100 | 100 | 99.88*** |
| 4) การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คเงินสด ตามที่รับประกัน (ข้อ 3.5) (ร้อยละ) | 85 | 100 | 100 |

หมายเหตุ

* ค่าเป้าหมายตามร่างบันทึกข้อตกลงฯ ปี 2559

** ผลการดำเนินงานต่ำกว่าค่ามาตรฐานที่สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (สนพ.) กำหนดไว้คือ การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า สาเหตุเนื่องจากในเขตพื้นที่การไฟฟ้า เขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (กฟผ.3) ระบบการตรวจสอบข้อร้องเรียนแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ และระบบแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับภายใน 24 ชม. สำหรับผู้ใช้ไฟในเขตเทศบาลและเขตอุตสาหกรรมใช้งานไม่ได้ชั่วคราว ทำให้ดำเนินการช้ากว่าปกติ

*** ผลการดำเนินงานต่ำกว่าค่ามาตรฐานที่ สนพ. กำหนดไว้คือ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียนในเรื่องการตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับไฟตก ไฟกระพริบ สาเหตุเนื่องจากสภาพหลาย ๆ พื้นที่ในกรไฟฟ้าเขต 1 ภาคเหนือ (กฟน.1) การไฟฟ้า เขต 2 และ 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (กฟผ.2 กฟผ.3) และการไฟฟ้าเขต 1 ภาคใต้ (กฟต.1) เป็นภูเขา ต้นไม้ ทำให้การแก้ไขปัญหาไฟตก ไฟกระพริบ ล่าช้ากว่ากำหนด และเนื่องจากผู้ใช้ไฟไม่มารับเงินคืนหลังจากที่การไฟฟ้าได้ดำเนินการยกเลิกการใช้ไฟ เรียบร้อยแล้ว ทำให้การโอนชื่อและจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้าล่าช้า กว่ากำหนด เพราะไม่สามารถบันทึกในระบบ SAP ได้

ทั้งนี้ ผวก. มีบัญชา ลว. 11 ม.ค. 2560 ให้นำเสนอคณะกรรมการ กฟภ.ทราบ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

จึงเสนอคณะกรรมการเพื่อโปรดทราบ

มติที่ประชุม

รับทราบ

