

บทที่ 3

การไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายและการไฟฟ้าต่างประเทศ

3.1 บทนำ

ในบทนี้จะกล่าวถึงการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลเบื้องต้นเพื่อใช้ในการวิจัย โดยข้อมูลทั้งหมดในบทนี้จะเป็ข้อมูลทุติยภูมิ ที่รวบรวมจากรายงานการศึกษาของบริษัท และงานวิจัยต่าง ๆ รวมถึงข้อมูลที่การไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายมีการเก็บรวบรวมไว้อยู่แล้ว โดยเนื้อหาจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ การศึกษามาตรฐานคุณภาพการบริการของการไฟฟ้านครหลวง การศึกษามาตรฐานคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การศึกษามาตรฐานคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าต่างประเทศ สุดท้ายคือการเทียบเคียงดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่รวบรวมได้จากการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายที่ใช้อยู่ในปัจจุบันและการไฟฟ้าต่างประเทศ เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นว่าดัชนีวัดผลการดำเนินงานตัวใดที่ได้รับความนิยมและมีการนำไปใช้งานในประเทศต่าง ๆ ขณะเดียวกันดัชนีวัดผลการดำเนินงานตัวใดที่ไม่ได้รับความนิยมในการนำไปใช้งานเลย รวมไปถึงการเปรียบเทียบจำนวนดัชนีวัดผลการดำเนินงานแบ่งแยกตามประเภทมาตรฐานคุณภาพการบริการของประเทศต่าง ๆ และการแบ่งแยกตามมุมมองของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน

3.2 การศึกษามาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้านครหลวง

3.2.1 ประวัติความเป็นมา

การไฟฟ้านครหลวงเป็นรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปโภค จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติการไฟฟ้านครหลวง พ.ศ. 2501 ซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2530 และพ.ศ. 2535 มีพื้นที่ดำเนินการในเขตกรุงเทพมหานคร จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดนนทบุรี รวมเป็นพื้นที่ประมาณ 3,192 ตารางกิโลเมตร โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งคือ จัดให้ได้มาและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่อง หรือที่เป็นประโยชน์แก่การไฟฟ้านครหลวง

3.2.2 วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรสมรรถนะสูง และผู้นำด้านระบบจำหน่ายในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีบริการที่เป็นเลิศ มุ่งเน้นการเติบโตในธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างยั่งยืน รวมทั้งรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

3.2.3 การกิจ

1. พัฒนาสู่องค์กรสมรรถนะสูง โดยมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เสริมสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ รวมทั้งรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
2. ดำเนินธุรกิจไฟฟ้าให้มีการเติบโตอย่างมั่นคง โดยมีระบบจำหน่ายที่มีคุณภาพ เชื่อถือได้และปลอดภัย พร้อมให้บริการที่เป็นเลิศ
3. สร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนในธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่มีโอกาสและศักยภาพ

3.2.4 ประเด็นยุทธศาสตร์

1. พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization) วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
 - พัฒนาทรัพยากรบุคคล ให้มีขีดความสามารถ มีผลตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน
 - สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์
 - สร้างมูลค่าเพิ่มจากการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
 - บริหารจัดการด้วยหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม
 - พัฒนา ปรับกระบวนการงาน เพื่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. ดำเนินธุรกิจหลักอย่างมั่นคง โดยเน้นคุณภาพของระบบจำหน่ายและบริการที่เป็นเลิศ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
 - สามารถจ่ายไฟฟ้าอย่างเพียงพอ ต่อเนื่อง ด้วยระบบจำหน่ายที่มั่นคงและเชื่อถือได้
 - รักษาการเติบโตของรายได้จากธุรกิจหลักอย่างต่อเนื่อง และลดต้นทุนการดำเนินงาน
 - พัฒนาการบริหารให้ดีเลิศ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

3. สร้างมูลค่าเพิ่มจากโอกาสในธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่มีศักยภาพ

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- เพิ่มกำไรจากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
- จัดตั้งและพัฒนาธุรกิจที่มีโอกาสและศักยภาพ ให้สามารถแข่งขันได้ และเติบโตเชิงรุก
- ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3.2.5 การกำกับดูแลกิจการที่ดี

การไฟฟ้านครหลวง ตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งสะท้อนจากภารกิจในการดำเนินงานขององค์กร ที่มีเจตนารมณ์จะปฏิบัติงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อสร้างความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนและความน่าเชื่อถือแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยมีนโยบายดังนี้

1. ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้าให้มีระบบที่มั่นคง ปลอดภัย เชื่อถือได้ และตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า และพัฒนาความสามารถในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร
2. บริหารงานด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ ตระหนักถึงการบริหารความเสี่ยง
3. สนับสนุนและส่งเสริมให้มีซึ่งระบบการควบคุมภายในที่สามารถทำให้มั่นใจว่ากระบวนการทำงานมีความชัดเจน โปร่งใส เชื่อถือได้ และปราศจากความขัดแย้งทางผลประโยชน์
4. ตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน และมีความเป็นธรรม
5. ดำเนินกิจกรรมที่มีส่วนในการรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

3.2.6 กลุ่มลูกค้า

การไฟฟ้านครหลวงได้แบ่งประเภทความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้

1. บ้านอยู่อาศัย
 - 1.1 ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าไม่เกิน 150 หน่วยต่อเดือน
 - 1.2 ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเกินกว่า 150 หน่วยต่อเดือน
2. กิจการขนาดเล็ก
3. กิจการขนาดกลาง
4. กิจการขนาดใหญ่

5. กิจการเฉพาะอย่าง
6. ส่วนราชการและองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร
7. ไฟสาธารณะ

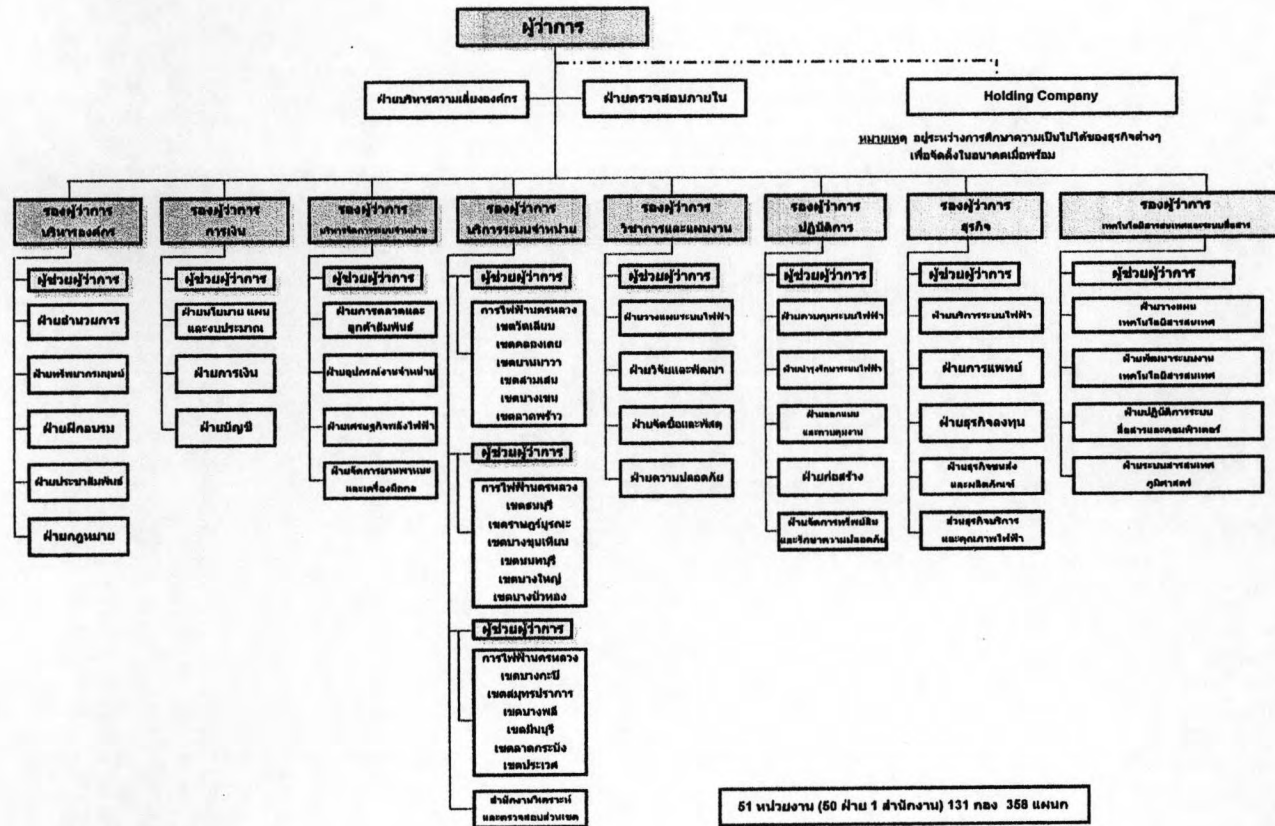
จากประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าทั้ง 7 ประเภทข้างต้นและจากสถิติผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้านครหลวง สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3-1 จะเห็นได้ว่า ในปี 2549 ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยมีจำนวน 2,127,323 ราย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 80.76 ถัดมาคือ กิจการขนาดเล็ก และกิจการขนาดกลาง โดยมีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า 468,944 ราย (ร้อยละ 17.80) และ 19,850 ราย (ร้อยละ 0.75) ตามลำดับ และหากดูข้อมูลสถิติย้อนหลังจะพบว่าจำนวนความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภทมีเพิ่มมากขึ้นทุกๆ ปี

ตารางที่ 3-1 จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้านครหลวงแยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า

ปี	2545	2546	2547	2548	2549
ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า					
บ้านอยู่อาศัย	1,861,339	1,916,757	1,986,747	2,056,473	2,127,323
กิจการขนาดเล็ก	415,243	429,797	447,499	461,074	468,933
กิจการขนาดกลาง	19,086	19,268	19,478	19,815	19,850
กิจการขนาดใหญ่	1,183	1,335	1,411	1,456	1,554
กิจการเฉพาะอย่าง	1,861	1,931	1,995	2,080	2,122
ส่วนราชการและองค์กรที่ไม่ แสวงหากำไร	9,508	9,574	9,734	9,902	10,255
ไฟสาธารณะ	4,126	4,065	4,188	4,180	4,106
จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด	2,312,346	2,382,727	2,471,052	2,554,980	2,634,143

(ที่มา : www.mea.or.th/internet/MEAEnergy/ElecConsum1_1.htm)

3.2.7 โครงสร้างองค์กรของการไฟฟ้านครหลวง



51 หน่วยงาน (50 ฝ่าย 1 สำนักงาน) 131 กอง 358 แผนก

รูปที่ 3-1 โครงสร้างองค์กรของการไฟฟ้านครหลวง (ที่มา <http://www.mea.or.th/internet/>)

3.2.8 มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้านครหลวง

การไฟฟ้านครหลวงแบ่งมาตรฐานคุณภาพการบริการ ออกเป็น 3 ประเภทหลัก คือ

3.2.8.1 มาตรฐานทางด้านเทคนิค (Technical Standards)

เป็นมาตรฐานของคุณภาพไฟฟ้าที่ผู้ใช้ไฟฟ้าสมควรจะได้รับ โดยประกอบไปด้วย เกณฑ์ 2 ส่วนด้วยกันคือ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ (จุดที่ซื้อ-ขาย) และมาตรฐานความ เชื่อถือได้ ซึ่งวัดโดยดัชนี SAIFI และ SAIDI โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-2 มาตรฐานทางด้านเทคนิคของการไฟฟ้านครหลวงที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย
1. มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่าย	
ระดับแรงดัน 115 kV	กรณีปกติ 106.4 – 117.6 kV กรณีฉุกเฉิน 96.0 – 123.0 kV
ระดับแรงดัน 69 kV	กรณีปกติ 63.6 – 70.4 kV กรณีฉุกเฉิน 57.3 – 72.5 kV
ระดับแรงดัน 24 kV	กรณีปกติ 21.8 – 23.6 kV กรณีฉุกเฉิน 21.6 – 24.0 kV
ระดับแรงดัน 12 kV	กรณีปกติ 10.9 – 11.8 kV กรณีฉุกเฉิน 10.8 – 12.0 kV
ระดับแรงดัน 230/400 V 4สาย	กรณีปกติ 214/371 – 237/410 V กรณีฉุกเฉิน 209/362 – 240/416 V
ระดับแรงดัน 230 V 2 สาย	กรณีปกติ 214.0 – 237.0 V กรณีฉุกเฉิน 209.0 – 240.0 V
2. มาตรฐานความเชื่อถือได้	
SAIFI - รวม	2.79 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้
- เขตนิคมอุตสาหกรรม	2.63 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้
- เขตเมืองและย่านธุรกิจ	2.46 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้
- เขตชานเมือง	4.32 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้
SAIDI - รวม	62.07 นาที/ปี/ผู้ใช้
- เขตนิคมอุตสาหกรรม	54.23 นาที/ปี/ผู้ใช้
- เขตเมืองและย่านธุรกิจ	54.86 นาที/ปี/ผู้ใช้
- เขตชานเมือง	100.37 นาที/ปี/ผู้ใช้

ที่มา : มติคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงานครั้งที่ 2/2550 (ครั้งที่ 19)

3.2.8.2 มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป็นมาตรฐานการทำงานขั้นต่ำที่ทางการไฟฟ้านครหลวงกำหนดขึ้น เพื่อใช้ในการตรวจสอบประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองว่าสามารถบรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด และเพื่อสะท้อนผลการดำเนินงานขององค์กร โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3-3

ตารางที่ 3-3 มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไปของการไฟฟ้านครหลวงที่ใช้ในปัจจุบัน

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย
1. การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง	ไม่น้อยกว่า 90% ภายใน 3 ชั่วโมง
2. การร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 90% ภายใน 6 เดือน
3. การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	
- ผู้ใช้ไฟฟ้าแรงดันต่ำในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%
- ผู้ใช้ไฟฟ้าแรงดันสูงในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%
4. โบนัสหนี้ค่าไฟฟ้า (แต่ละเดือน)	ไม่น้อยกว่า 80%
5. การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า	
- เขียนมา	ไม่น้อยกว่า 90% ภายใน 30 วันทำการ
- โทรมา	ไม่น้อยกว่า 90% ภายใน 10 นาที

ที่มา : มติคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงานครั้งที่ 2/2550 (ครั้งที่ 19)

3.2.8.3 มาตรฐานคุณภาพบริการที่การไฟฟ้ารับประกัน (Guaranteed Standards)

มาตรฐานการให้บริการที่รับประกันนี้ เป็นมาตรฐานการทำงานที่การไฟฟ้านครหลวงได้กำหนดเกณฑ์ในการให้บริการขึ้นมา และการไฟฟ้านครหลวงเองจะต้องปฏิบัติให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด รวมถึงการกำหนดค่าปรับที่จะต้องชำระให้แก่ลูกค้าในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเกณฑ์นั้นๆ ได้ กล่าวคือ หากการไฟฟ้านครหลวงไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ จะต้องจ่ายค่าปรับให้กับผู้ใช้ไฟ โดยค่าปรับอยู่ระหว่าง 100-2,000 บาท โดยมีรายละเอียดของระดับการให้บริการและค่าปรับ ดังตารางที่ 3-4

ตารางที่ 3-4 มาตรฐานคุณภาพบริการที่การไฟฟ้านครหลวงรับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ
1. คุณภาพไฟฟ้า <ul style="list-style-type: none"> - การแจ้งไฟฟ้าดับล่วงหน้า - การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ 	แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน ภายใน 24 ชั่วโมง	200 บาทต่อครั้ง สำหรับ ผู้ใช้ไฟ 300 kVA ขึ้นไป
2. ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และ ปฏิบัติตามเงื่อนไข) <ul style="list-style-type: none"> ● ระบบแรงดันต่ำ <ul style="list-style-type: none"> - ไม่เกิน 15(45) แอมแปร์ - 30(100) – 50(150) แอมแปร์ - 200 – 400 แอมแปร์ ● ระบบแรงดันสูง ขนาดไม่เกิน 2,000 kVA 	ภายใน 5 วันทำการ ภายใน 10 วันทำการ ภายใน 23 วันทำการ ภายใน 63 วันทำการ	100 บาท ของระยะเวลาที่ เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 1,000 บาท 200 บาท ของระยะเวลาที่ เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 2,000 บาท
3. ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและ ปฏิบัติตามเงื่อนไข <ul style="list-style-type: none"> - โอน – เปลี่ยนชื่อพันธุบัตรการใช้ ไฟฟ้า - จ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - จ่ายคืนเงินค่าบริการ - ตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ แรงดันและไฟกระพริบ - ตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการ อ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และ ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า 	ภายใน 10 วันทำการ ภายใน 15 วันทำการ ภายใน 25 วันทำการ พบผู้ใช้ไฟภายใน 5 วันทำการ ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วันทำการ	100 บาท ของระยะเวลาที่ เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 1,000 บาท
4. ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณี ถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข) <ul style="list-style-type: none"> - ถูกงดจ่ายไฟฟ้าไม่เกิน 6 เดือน - ถูกงดจ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน 	1 เฟส 1 วันทำการ 3 เฟส 2 วันทำการ ภายใน 10 วันทำการ	100 บาท ของระยะเวลาที่ เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 1,000 บาท

ที่มา : มติคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงานครั้งที่ 2/2550 (ครั้งที่ 19)

3.3 การศึกษามาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

3.3.1 ประวัติความเป็นมา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภค ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 โดยรับโอนทรัพย์สิน หนี้สินและความรับผิดชอบขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในขณะนั้นมาดำเนินการ วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ การผลิตจัดให้ได้มา จัดส่ง และจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างๆ ในเขตจำหน่าย 73 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ

3.3.2 วิสัยทัศน์

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรชั้นนำในภูมิภาคอาเซียนด้านธุรกิจการให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย เชื่อถือได้ สร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าทั่วประเทศ

3.3.3 การกิจ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการกิจในการบริการไฟฟ้าให้แก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบทั่วประเทศ โดยวางเป้าหมายในการดำเนินงานที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ปรับปรุงการจัดหาและการบริการพลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย มีความมั่นคง สม่าเสมอ เชื่อถือได้ เพียงพอและรวดเร็วทันต่อความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง
2. พัฒนากิจการด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มรายได้ให้เลี้ยงตนเองได้ มีกำไรพอสมควร ตลอดจนมีเงินทุนเพียงพอแก่การขยายงาน
3. พัฒนาระบบองค์กร การบริหารงานบุคคลและการจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

3.3.4 การบริหารงานและพื้นที่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานคร มีหน้าที่กำหนดนโยบายและแผนงาน ให้คำแนะนำ ตลอดจนจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ให้หน่วยงานในส่วนภูมิภาค แบ่งการบริหารงานออกเป็น ผู้ว่าการ รองผู้ว่าการ ผู้ช่วยผู้ว่าการ สำนักผู้ว่าการ สำนักตรวจสอบภายใน สำนักกฎหมาย สำนักงานบริหารโครงการ กลุ่มธุรกิจเครือข่าย กลุ่มธุรกิจ

จำหน่ายและบริการ กลุ่มพัฒนาองค์กร กลุ่มธุรกิจลงทุน กลุ่มสนับสนุนและบริการ ซึ่งยังแบ่งออกเป็นสายงานต่างๆ ฝ่ายและกอง

สำหรับในส่วนภูมิภาค แบ่งการบริหารงานออกเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลางและภาคใต้ แต่ละภาคประกอบด้วย 3 การไฟฟ้าเขต (เทียบเท่าระดับผู้ช่วยผู้ว่าการ) รวมเป็น 12 การไฟฟ้าเขต มีหน้าที่ควบคุมและให้คำแนะนำแก่สำนักงานการไฟฟ้าต่างๆ ในสังกัดรวม 901 แห่ง ในความรับผิดชอบ 73 จังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งได้แก่ การไฟฟ้าจังหวัด 73 แห่ง การไฟฟ้าอำเภอ 761 แห่ง การไฟฟ้าตำบล 67 แห่ง ทั้งนี้ครอบคลุมพื้นที่ประมาณ 510,000 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 99 ของพื้นที่ทั่วประเทศ

3.3.5 การกำกับดูแลกิจการที่ดี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้ความสำคัญกับการบริหารและปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลที่ดี ซึ่งจะทำให้สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้เกิดขึ้นกับ กฟภ. ได้ อีกทั้งถือเป็นปัจจัยหนึ่งในการขับเคลื่อน กฟภ. ให้บรรลุวิสัยทัศน์ในการเป็นองค์กรชั้นนำของภูมิภาค ที่ได้มาตรฐานระดับสากล ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ในการประกอบธุรกิจพลังงาน ธุรกิจบริการ และธุรกิจที่เกี่ยวข้องและเป้าหมายสูงสุดของการกำกับดูแลกิจการที่ดี คือ การสร้างประโยชน์ให้แก่ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ตั้งแต่เจ้าของกิจการ (รัฐบาล) ผู้ดำเนินงาน (ฝ่ายบริหารและพนักงาน กฟภ.) และลูกค้า (ประชาชน)

โดยมีนโยบายในการดำเนินการในด้านต่างๆ ดังนี้

1. คณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. รายงานทางการเงิน รายงานทางการบริหาร และตรวจสอบ
3. การเปิดเผยสารสนเทศและความโปร่งใส
4. สิทธิ ความเท่าเทียมกันและบทบาทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5. จริยธรรมและจรรยาบรรณ

3.3.6 กลุ่มลูกค้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แบ่งประเภทความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าออกเป็น 10 ประเภท ดังนี้

1. บ้านอยู่อาศัย
 - 1.1 ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าไม่เกิน 150 หน่วยต่อเดือน
 - 1.2 ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเกินกว่า 150 หน่วยต่อเดือน
2. กิจการขนาดเล็ก

3. กิจการขนาดกลาง
4. กิจการขนาดใหญ่
5. กิจการเฉพาะอย่าง
6. ส่วนราชการและองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร
7. สือบเพื่อการเกษตร
8. ไฟชั่วคราว
9. ไฟสำรอง
10. ไฟที่สามารถงดจ่ายไฟฟ้าได้

จากประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในข้างต้น และข้อมูลสถิติสามารถจำแนกจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าได้ตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าได้ดังตารางที่ 3-5 โดยจะพบว่ามีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นทุกปีๆ และส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย จะเห็นได้จากข้อมูลปีล่าสุด พ.ศ. 2549 มีผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยจำนวน 12,660,242 ราย คิดเป็น 91.4% ประเภทกิจการต่างๆ จำนวน 953,521 ราย คิดเป็น 6.9% และประเภทอื่นๆ จำนวน 229,905 ราย คิดเป็น 1.7%

ตารางที่ 3-5 จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทต่างๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า	ปี				
	2545	2546	2547	2548	2549
บ้านอยู่อาศัย (<150 kWh.)	8,444,585	8,611,494	8,896,456	9,081,115	9,216,750
บ้านอยู่อาศัย (>150 kWh.)	2,652,450	2,857,684	2,993,837	3,225,375	3,443,492
กิจการขนาดเล็ก	665,554	697,441	830,138	862,902	912,049
กิจการขนาดกลาง	26,164	27,928	29,545	31,765	33,746
กิจการขนาดใหญ่	2,030	2,111	2,619	2,734	2,820
กิจการเฉพาะอย่าง	2,902	3,299	3,807	4,322	4,906
ส่วนราชการและองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร	94,493	97,421	105,080	108,980	114,468
สือบน้ำเพื่อการเกษตร	2,999	3,477	4,176	4,852	4,578
ไฟชั่วคราว	67,569	76,609	92,057	100,975	110,826
ไฟสำรอง	10	16	24	28	30
ไฟที่สามารถงดจ่ายไฟฟ้าได้	2	3	3	3	3
จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด	11,958,758	12,377,483	12,957,742	13,423,051	13,843,668

(ที่มา : รายงานประจำปี 2549 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค)

3.3.8 มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแบ่งมาตรฐานคุณภาพการบริการ ออกเป็น 3 ประเภทหลัก คือ

3.3.8.1 มาตรฐานทางด้านเทคนิค (Technical Standards)

เป็นมาตรฐานของคุณภาพไฟฟ้าที่ผู้ใช้ไฟฟ้าสมควรจะได้รับ โดยประกอบไปด้วย เกณฑ์ 2 ส่วนด้วยกันคือ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ (จุดที่ซื้อ-ขาย) และมาตรฐานความ เชื่อถือได้ซึ่งชี้วัดโดยดัชนี SAIFI และ SAIDI โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3-6

ตารางที่ 3-6 มาตรฐานทางด้านเทคนิคของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย
1. มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่าย	
ระดับแรงดัน 115 kV	กรณีปกติ 109.2 – 120.7 kV กรณีฉุกเฉิน 103.5 – 126.5 kV
ระดับแรงดัน 33 kV	กรณีปกติ 31.3 – 34.7 kV กรณีฉุกเฉิน 29.7 – 36.3 kV
ระดับแรงดัน 22 kV	กรณีปกติ 20.9 – 23.1 kV กรณีฉุกเฉิน 19.8 – 24.2 kV
ระดับแรงดัน 220 V	กรณีปกติ 200.0 – 240.0 V กรณีฉุกเฉิน 200.0 – 240.0 V
ระดับแรงดัน 380 V	กรณีปกติ 342.0 – 418.0 V กรณีฉุกเฉิน 342.0 – 418.0 V
2. มาตรฐานความเชื่อถือได้	
SAIFI - รวม	15.42 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้
- เขตเมือง (เทศบาล)	10.95 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้
- เขตอุตสาหกรรม	4.85 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้
- เขตชนบท	17.34 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้
SAIDI - รวม	1,063.32 นาที/ปี/ผู้ใช้
- เขตเมือง (เทศบาล)	620.19 นาที/ปี/ผู้ใช้
- เขตอุตสาหกรรม	237.75 นาที/ปี/ผู้ใช้
- เขตชนบท	1,173.35 นาที/ปี/ผู้ใช้

ที่มา : มติคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงานครั้งที่ 2/2550 (ครั้งที่ 19)

3.3.8.2 มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป็นมาตรฐานการทำงานขั้นต่ำที่ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดขึ้น เพื่อใช้ในการตรวจสอบประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองว่าสามารถบรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด และเพื่อสะท้อนผลการดำเนินงานขององค์กร โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3-7

ตารางที่ 3-7 มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย
1. การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง	ไม่น้อยกว่า 90% ภายใน 4 ชั่วโมง
2. การร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 80% ภายใน 6 เดือน
3. การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้ไฟฟ้าเขตชนบท ทุก 2 เดือน - ผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองแต่ละเดือน 	ไม่น้อยกว่า 75% 100%
4. โบนัสหนี้ค่าไฟฟ้า (แต่ละเดือน)	ไม่น้อยกว่า 90%
5. การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้อง	ไม่น้อยกว่า 95% ภายใน 30 วันทำการ

ที่มา : มติคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงานครั้งที่ 2/2550 (ครั้งที่ 19)

3.3.8.3 มาตรฐานคุณภาพบริการที่การไฟฟ้ารับประกัน (Guaranteed Standards)

มาตรฐานการให้บริการที่รับประกันนี้ เป็นมาตรฐานการทำงานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดเกณฑ์ในการให้บริการขึ้นมา และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเองจะต้องปฏิบัติตามได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด รวมถึงการกำหนดค่าปรับที่จะต้องชำระให้แก่ลูกค้าในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเกณฑ์นั้นๆ ได้ กล่าวคือ หากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ จะต้องจ่ายค่าปรับให้กับผู้ใช้ไฟ โดยค่าปรับอยู่ระหว่าง 50-2,000 บาท โดยมีรายละเอียดของระดับการให้บริการและค่าปรับ ดังตารางที่ 3-8

ตารางที่ 3-8 มาตรฐานคุณภาพบริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ
1. คุณภาพไฟฟ้า <ul style="list-style-type: none"> - การแจ้งไฟฟ้าดับล่วงหน้า - การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ 	แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน ภายใน 24 ชั่วโมง	200 บาทต่อครั้ง สำหรับ ผู้ใช้ไฟ 300 KVA ขึ้นไป
2. ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถึจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และ ปฏิบัติตามเงื่อนไข) <ul style="list-style-type: none"> • ระบบแรงดันต่ำ <ol style="list-style-type: none"> 1) ไม่เกิน 30 แอมแปร์ <ul style="list-style-type: none"> - เขตชุมชน (เทศบาล) - นอกเขตชุมชน 2) 30 แอมแปร์ ขึ้นไป <ul style="list-style-type: none"> - เขตชุมชน (เทศบาล) - นอกเขตชุมชน • ระบบแรงดันสูง <ul style="list-style-type: none"> - หม้อแปลงไม่เกิน 250 kVA - หม้อแปลงเกินกว่า 250 kVA แต่ไม่เกิน 2,000 kVA 	ภายใน 2 วันทำการ ภายใน 5 วันทำการ ภายใน 2 วันทำการ ภายใน 5 วันทำการ ภายใน 35 วันทำการ ภายใน 55 วันทำการ	50 บาท ของระยะเวลาที่ เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 500 บาท 100 บาท ของระยะเวลาที่ เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 1,000 บาท 200 บาท ของระยะเวลาที่ เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 2,000 บาท
3. ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและ ปฏิบัติตามเงื่อนไข <ul style="list-style-type: none"> - โอน – เปลี่ยนพันรบ้ตรการใช้ไฟฟ้า - จ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - ตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดัน และไฟกระพริบ - ตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการ อ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และ ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า 	ภายใน 15 วันทำการ ภายใน 3 วันทำการ พบผู้ใช้ไฟภายใน 5 วันทำการ ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วันทำการ	100 บาท ของระยะเวลาที่ เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 1,000 บาท 50 บาท ของระยะเวลาที่ เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 500 บาท

ตารางที่ 3-8 (ต่อ) มาตรฐานคุณภาพบริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าในปัจจุบัน

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ
4. ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณี ถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข) - ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ไม่เกิน 30 kW)	เขตชุมชน 1 วันทำการ	100 บาท ของระยะเวลาที่ เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 1,000 บาท
	นอกเขตชุมชน 3 วันทำการ	50 บาท ของระยะเวลาที่ เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 500 บาท
- ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (30 kW ขึ้นไป)	ภายใน 2 วันทำการ	100 บาท ของระยะเวลาที่ เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 1,000 บาท

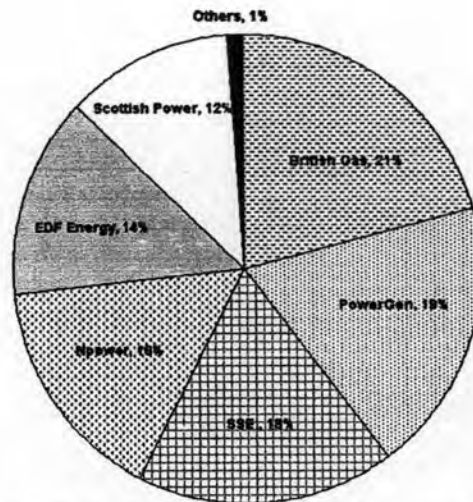
ที่มา : มติคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงานครั้งที่ 2/2550 (ครั้งที่ 19)

3.4 การศึกษามาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าต่างประเทศ

ในหัวข้อนี้จะทำการศึกษามาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าต่างประเทศที่มีรูปแบบการดำเนินการธุรกิจใกล้เคียงกับการไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ จำหน่ายและให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้า ซึ่งจากการค้นคว้ารวบรวมข้อมูล สามารถรวบรวมได้ทั้งสิ้น 9 ประเทศคือ ประเทศอังกฤษ ประเทศสก๊อตแลนด์และเวลส์ ประเทศฝรั่งเศส ประเทศไอร์แลนด์ ประเทศอิตาลี ประเทศเนเธอร์แลนด์ ประเทศโปรตุเกส ประเทศสเปน ประเทศออสเตรเลีย และประเทศสหรัฐอเมริกา โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.4.1 ประเทศอังกฤษ สก๊อตแลนด์ และเวลส์

ในประเทศอังกฤษ สก๊อตแลนด์ และเวลส์ มีผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้น 26 ล้านครัวเรือน โดยกิจการจำหน่ายไฟฟ้าในอังกฤษนี้ มีบริษัทที่มีส่วนแบ่งการตลาดสูงสุดอยู่ 6 บริษัท ได้แก่ British Gas, Powergen, Scottish and Southern Energy (SSE), Npower, EDF Energy และ ScottishPower



รูปที่ 3-3 ส่วนแบ่งการตลาดสำหรับกิจการจำหน่ายไฟฟ้าในประเทศอังกฤษ สกอตแลนด์และเวลส์
ที่มา : Domestic Retail market Report, June 2007

จากรูปที่ 3-3 ส่วนแบ่งการตลาดสำหรับกิจการจำหน่ายไฟฟ้าในประเทศอังกฤษ สกอตแลนด์ และเวลส์ พบว่าบริษัทที่มีส่วนแบ่งทางการตลาดสูงสุดนั้นได้แก่ British Gas โดยมีสัดส่วนที่ 21% รองลงมาคือ PowerGen 19%, SSE 18%, Npower 16%, EDF Energy 14%, และ Scottish Power 12% และบริษัทอื่นๆ 1% โดยมากแล้วบริษัทเหล่านี้เป็นกิจการที่ให้บริการบริการครบวงจร กล่าวคือมิได้เป็นการให้บริการเฉพาะไฟฟ้าเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงการให้บริการแก๊สและโทรศัพท์อีกด้วย จะเห็นได้ว่ามีความแตกต่างของส่วนแบ่งการตลาดในแต่ละลำดับต่างกันเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าการแข่งขันของกิจการจำหน่ายไฟฟ้าในประเทศอังกฤษนั้นมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ส่งผลให้บริษัทจำหน่ายไฟฟ้านั้นต้องมีการพัฒนาและคิดค้นกลยุทธ์และแผนการดำเนินการต่างๆ เพื่อรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดของตนเองเอาไว้ และมาตรฐานคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ถูกนำมาใช้เป็นแผนในการดำเนินงานรักษาลูกค้าและส่วนแบ่งทางการตลาดเอาไว้

บริษัทที่ประกอบกิจการในประเทศอังกฤษ สกอตแลนด์ และเวลส์มีผู้ดำเนินการรายใหญ่ทั้งสิ้น 7 บริษัท แต่แยกออกเป็นบริษัทย่อยทั้งหมด 14 บริษัท โดยอยู่ในประเทศอังกฤษ และเวลส์ 12 บริษัท อีก 2 บริษัทอยู่ในประเทศสกอตแลนด์

นอกจากนี้แล้วยังพบว่ากิจการจำหน่ายไฟฟ้าในประเทศอังกฤษ สกอตแลนด์ และเวลส์มีการแบ่งเขตในการดำเนินการจำหน่ายไฟฟ้า และมีบริษัทที่รับผิดชอบการให้บริการตามเขตนั้นๆ โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็นทั้งหมด 14 เขต ดังตารางที่ 3-9

ตารางที่ 3-9 พื้นที่ให้บริการและบริษัทจำหน่ายไฟฟ้าในประเทศอังกฤษ สกอตแลนด์ และเวลส์

ลำดับที่	พื้นที่ให้บริการ	บริษัท
1	North Scotland	SSE Power Distribution (SSE Hydro)
2	South Scotland	SP Power Systems (SP Distribution)
3	North East England	CE Electric (CE NEDL)
4	North West	United Utilities (UU)
5	Yorkshire	CE Electric (CE YEDL)
6	East Midlands	Central Networks (CN East)
7	West Midlands	Central Networks (CN West)
8	Eastern England	EDF Energy (EDFE EPN)
9	South Wales	Western Power Distribution (WPD S Wales)
10	Southern England	SSE Power Distribution (SSE Southern)
11	London	EDF Energy (EDFE LPN)
12	South East England	EDF Energy (EDFE SLPN)
13	South West England	Western Power Distribution (WPD S West)
14	North Wales, Merseyside and Cheshire	SP Manweb

ที่มา : <http://www.nationalgrid.com/uk/Electricity/AboutElectricity/DistributionCompanies/> (21 พ.ย. 50)

ทั้งนี้บริษัทที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการให้บริการจำหน่ายไฟฟ้านี้ ได้มีการจัดทำมาตรฐานการให้บริการขึ้น โดยมีชื่อว่า Guaranteed Standards of Performance for Electricity Distribution Companies in England, Scotland & Wales (June 2006) เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานการให้บริการให้กับทุกบริษัท แต่ดัชนีวัดผลการดำเนินงานของแต่ละบริษัทก็ยังคงแตกต่างกันออกไปตามวิสัยทัศน์และนโยบายในการดำเนินงานขององค์กรนั้น โดยสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3-10, 3-11, 3-12, 3-13 และ 3-14

ตารางที่ 3-10 มาตรฐานทางเทคนิคของการไฟฟ้าประเทศอังกฤษ สกอตแลนด์ และเวลส์

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย													
	CN West	CN East	UU	CE NEDL	CE YEDL	WPD S Wales	WPD S West	EDFE LPN	EDFE SPN	EDFE EPN	SP Distribution	SP Manweb	SSE Hydro	SSE Southern
1. ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)	109.4	77.9	57.2	74.5	68.7	99.7	84.5	36.2	90.5	90.3	60.9	46.7	96.2	91.0
2. ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)	102.3	80.1	59.8	71.4	68.5	72.2	62.2	40.2	81.4	73.7	64.9	51.8	95.9	82.0

ที่มา : http://www.ofgem.gov.uk/Networks/ElecDist/QualofServ/QoSIncent/Documents1/16330-204_06.pdf (ร.ค. 50)

ตารางที่ 3-11 มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไปของการไฟฟ้าประเทศอังกฤษ สก๊อตแลนด์ และเวลส์

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	Scottish Power's Energy Network	Northern Ireland Electricity	Guernsey Electricity
1. การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง	✓	87% ภายใน 3 ชั่วโมง และ 100% ภายใน 24 ชั่วโมง	90% ภายใน 3 ชั่วโมง
2. การร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้า	✓	แก้ไขปัญหาการร้องเรียนภายใน 6 เดือน	-
3. การติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้ารายใหม่	✓	100% ภายใน 30 วันทำการ สำหรับที่พักอาศัย และ 40 วันทำการสำหรับภาคธุรกิจ	-
4. การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าทางจดหมาย	✓	100% ภายใน 10 วันทำการ	100% ภายใน 10 วันทำการ
5. ระยะเวลาที่เกิดเหตุขัดข้อง	✓	-	-
6. การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	✓	95%	99.5%
7. การเปลี่ยนหรือย้ายตำแหน่งมิเตอร์	-	100% ภายใน 15 วันทำการ	95% ภายใน 15 วันทำการ
8. การเปลี่ยนมิเตอร์ใหม่ (จากการแจ้งเปลี่ยนของผู้ใช้)	-	100% ภายใน 10 วันทำการ	-
9. การต่อกลับใช้ไฟใหม่ (กรณีค้างชำระ)	-	100% ภายใน 24 ชั่วโมง หลังชำระค่าใช้จ่ายคงค้าง	-
10. การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมลพิษ	-	-	98% ภายใน 8 ชั่วโมง

หมายเหตุ : ✓ หมายถึง ทราบตัวดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ใช้ แต่ไม่ทราบข้อมูลมาตรฐานและเป้าหมายที่ใช้เป็นเกณฑ์

ที่มา : <http://www.sppowersystems.co.uk/CustomerServices/standards.asp>. (23 ส.ค. 50)

www.electricity.gg/publicinfo.codesofpractice/servicestandards.asp (23 ส.ค. 50)

www.nie.co.uk (26 พ.ย. 50)

ตารางที่ 3-12 มาตรฐานคุณภาพบริการที่รับประกันของการไฟฟ้าประเทศอังกฤษ สก๊อตแลนด์ และเวลส์ (I)

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	CE-Electric		Energy Networks Association	
	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ
1. การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศปกติ)	ภายใน 18 ชั่วโมง	£50 (สำหรับที่พักอาศัย) £100 (สำหรับภาคธุรกิจ) และ £25 ทุกๆ 12 ชั่วโมง ที่ล่าช้า	ภายใน 18 ชั่วโมง	£50 (สำหรับที่พักอาศัย) £100 (สำหรับภาคธุรกิจ) และ £25 ทุกๆ 12 ชั่วโมง ที่ล่าช้า
2. การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืน หลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศแปรปรวน)	มากกว่าเวลาที่กำหนด*	£25 และ £25 ทุกๆ 12 ชั่วโมง ที่ล่าช้า แต่ไม่เกิน £200	มากกว่าเวลาที่กำหนด*	£25 และ £25 ทุกๆ 12 ชั่วโมง ที่ล่าช้า แต่ไม่เกิน £200
3. กรณีหม้อแปลงเกิดเหตุขัดข้อง (เกิดเหตุขัดข้องระหว่างสายไฟฟ้าไปยังมิเตอร์ของผู้ใช้ไฟฟ้า)	ภายใน 3 ชั่วโมง หากแจ้งในช่วง 7.00 - 19.00 น. ของวันทำการ หรือ ภายใน 4 ชั่วโมง หากแจ้ง ในช่วง 9.00 - 17.00 น. ของ วันหยุด	£20	ภายใน 3 ชั่วโมง หากแจ้งในช่วง 7.00 - 19.00 น. ของวันทำการ หรือ ภายใน 4 ชั่วโมง หากแจ้ง ในช่วง 9.00 - 17.00 น. ของ วันหยุด	£20
4. การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่	ภายใน 5 วันทำการ หากไม่มีการ เพิ่มหรือเปลี่ยนแปลงรายละเอียด หรือ ภายใน 15 วันทำการ กรณีมีการเพิ่มหรือ เปลี่ยนแปลงรายละเอียด	£40	ภายใน 5 วัน หากไม่มีการเพิ่ม หรือเปลี่ยนแปลงรายละเอียด หรือ ภายใน 15 วันทำการ กรณีมีการเพิ่มหรือ เปลี่ยนแปลงรายละเอียด	£40

หมายเหตุ * สภาพอากาศแปรปรวน แบ่งย่อยอีกหลายกรณี เช่น ไม่มีฟ้าผ่า หรือจำนวนครั้งที่ฟ้าผ่าใน 1 วัน

ตารางที่ 3-12 (ต่อ) มาตรฐานคุณภาพบริการที่รับประกันของการไฟฟ้าประเทศอังกฤษ สก๊อตแลนด์ และเวลส์ (I)

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	CE-Electric		Energy Networks Association	
	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ
5. การแจ้งแผนการดับไฟฟ้าง่วงหน้า	ล่วงหน้าอย่างน้อย 2 วันทำการ	£20 (สำหรับที่พักอาศัย) £40 (สำหรับภาคธุรกิจ)	ล่วงหน้าอย่างน้อย 2 วันทำการ	£20 (สำหรับที่พักอาศัย) £40 (สำหรับภาคธุรกิจ)
6. การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า	ชี้แจงและตอบกลับภายใน 5 วัน ทำการ หรือ ไปพบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 7 วันทำการ	£20	ชี้แจงและตอบกลับภายใน 5 วัน ทำการ หรือ ไปพบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 7 วันทำการ	£20
7. การนัดหมายเวลากับลูกค้า	ผู้ใช้ไฟฟ้าจะได้รับการบริการ ภายหลังการนัดหมายภายใน 2 ชั่วโมง	£20	ผู้ใช้ไฟฟ้าจะได้รับการบริการ ภายหลังการนัดหมายภายใน 2 ชั่วโมง	£20
8. การเปลี่ยนหม้อแปลงใหม่	-	-	-	-
9. การติดต่อกลับผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวกับการชำระ เงินล่วงหน้า	-	-	-	-
10. การติดตั้งมิเตอร์และการเปิดใช้งาน	-	-	-	-
11. การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความเที่ยงตรง ของมิเตอร์	-	-	-	-
12. การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับใบเสร็จ และ เงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	-	-	-	-

ตารางที่ 3-12 (ต่อ) มาตรฐานคุณภาพบริการที่รับประกันของการไฟฟ้าประเทศอังกฤษ สก๊อตแลนด์ และเวลส์ (I)

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	CE-Electric		Energy Networks Association	
	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ
13. ความถี่ที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	ผลรวมของระยะเวลาที่เกิดเหตุขัดข้องในช่วง 1 ปีเกินกว่า 3 ชั่วโมง ภายใต้เหตุการณ์ที่ต่างกันมากกว่า 4 ครั้ง	£50	ผลรวมของระยะเวลาที่เกิดเหตุขัดข้องในช่วง 1 ปีเกินกว่า 3 ชั่วโมง ภายใต้เหตุการณ์ที่ต่างกันมากกว่า 4 ครั้ง	£50
14. การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกัน	ภายใน 10 วันทำการ	£20	ภายใน 10 วันทำการ	£20
15. การเปลี่ยนมิเตอร์	-	-	-	-
16. การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียน แฟกซ์ หรือ อีเมลล์ มา	-	-	-	-

ที่มา : www.ce-electricuk.com/page/service/standards.cfm?displayMode=3 (26 พฤศจิกายน 2550)

Guaranteed Standards of Performance for Electricity Distribution Companies in England, Scotland & Wales June 2006

www.nie.co.uk (26 พฤศจิกายน 2550)

www.powergen.co.uk/NR/rdonlyres/A9067020-803F-40BC-B24C-588127FDBB78/0/PgenEontext.pdf (28 พฤศจิกายน 2550)

www.unitedutilities.com/OBH=4458&_ID=3343&OBT=1 (26 พฤศจิกายน 2550)

www.electricity.gg/publicinfo.codesofpractice/servicestandards.asp (23 สิงหาคม 2550)

ตารางที่ 3-13 มาตรฐานคุณภาพบริการที่รับประกันของการไฟฟ้าประเทศอังกฤษ สก๊อตแลนด์ และเวลส์ (II)

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	Northern Ireland Electricity		PowerGen	
	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ
1. การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศปกติ)	ภายใน 24 ชั่วโมง	£50 (สำหรับที่พักอาศัย) £125 (สำหรับภาคธุรกิจ) และ £25 ทุกๆ 12 ชั่วโมงที่ล่าช้า	ภายใน 18 ชั่วโมง	£50 (สำหรับที่พักอาศัย) £100 (สำหรับภาคธุรกิจ) และ £25 ทุกๆ 12 ชั่วโมงที่ล่าช้า
2. การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืน หลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศแปรปรวน)	-	-	มากกว่าเวลาที่กำหนด*	£25 (สำหรับที่พักอาศัย) £50 (สำหรับภาคธุรกิจ) และ £25 ทุกๆ 12 ชั่วโมงที่ล่าช้า แต่ไม่เกิน £200
3. กรณีหม้อแปลงเกิดเหตุขัดข้อง (เกิดเหตุขัดข้องระหว่างสายไฟฟ้าไปยังมิเตอร์ของผู้ใช้ไฟฟ้า)	-	-	ภายใน 3 ชั่วโมง หากแจ้งในช่วง 7.00 - 19.00 น. ของวันทำการ หรือ ภายใน 4 ชั่วโมง หากแจ้งในช่วง 9.00 - 17.00 น. ของวันหยุด	£20
4. การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่	ภายใน 7 วัน กรณีงานขนาดเล็ก หรือ ภายใน 15 วัน กรณีงานขนาดใหญ่	£50	ภายใน 5 วัน หากไม่มีการเพิ่มหรือเปลี่ยนแปลงรายละเอียด หรือ ภายใน 15 วัน กรณีมีการเพิ่มหรือเปลี่ยนแปลงรายละเอียด	£40
5. การแจ้งแผนการดับไฟฟ้าล่วงหน้า	ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ	£20 (สำหรับที่พักอาศัย) £50 (สำหรับภาคธุรกิจ)	ล่วงหน้าอย่างน้อย 2 วันทำการ	£20 (สำหรับที่พักอาศัย) £40 (สำหรับภาคธุรกิจ)

หมายเหตุ * สภาพอากาศแปรปรวน แบ่งย่อยอีกหลายกรณี เช่น ไม่มีฟ้าผ่า หรือจำนวนครั้งที่ฟ้าผ่าใน 1 วัน

ตารางที่ 3-13 (ต่อ) มาตรฐานคุณภาพบริการที่รับประกันของการไฟฟ้าประเทศอังกฤษ สกอตแลนด์ และเวลส์ (II)

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	Northern Ireland Electricity		PowerGen	
	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ
6. การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า	ชี้แจงและตอบกลับภายใน 5 วันทำการ หรือ ไปพบผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 7 วันทำการ	£25 (และอีก £25 กรณีผิดนัด)	ชี้แจงและตอบกลับภายใน 5 วันทำการ หรือ ไปพบผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 7 วันทำการ	£20
7. การนัดหมายเวลากับลูกค้า	ผู้ใช้ไฟฟ้าจะได้รับการบริการในช่วงเวลา 08.30 – 13.00 น. หากมีการนัดหมายในช่วงเช้า และในช่วงเวลา 12.00 – 17.00 น. หากมีการนัดหมายในช่วงบ่าย	£25	ผู้ใช้ไฟฟ้าจะได้รับการบริการภายหลังการนัดหมายภายใน 2 ชั่วโมง	£20
8. การเปลี่ยนหม้อแปลงใหม่	ภายใน 3 ชั่วโมงสำหรับวันทำการ และ 4 ชั่วโมงสำหรับวันหยุด	£25	-	-
9. การติดต่อกลับผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวกับการชำระเงินล่วงหน้า	ภายใน 3 ชั่วโมงสำหรับวันทำการ และ 4 ชั่วโมงสำหรับวันหยุด	£25	-	-
10. การติดตั้งมิเตอร์และการเปิดใช้งาน	ภายใน 2 วันสำหรับที่พักอาศัย และ 4 วันสำหรับภาคธุรกิจ	£50 (สำหรับที่พักอาศัย) £120 (สำหรับภาคธุรกิจ) (และอีก £25 กรณีผิดนัด)	-	-
11. การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความเที่ยงตรงของมิเตอร์	ชี้แจงและตอบกลับภายใน 5 วันทำการ หรือ ไปพบผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 7 วัน	£25 (และอีก £25 กรณีผิดนัด)	-	-

ตารางที่ 3-13 (ต่อ) มาตรฐานคุณภาพบริการที่รับประกันของการไฟฟ้าประเทศอังกฤษ สกอตแลนด์ และเวลส์ (II)

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	Northern Ireland Electricity		PowerGen	
	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ
12. การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับใบเสร็จ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	ชี้แจงและตอบกลับภายใน 5 วันทำการ และภายใน 5 วันกรณีที่ ต้องคืนเงินแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า	£25 (และอีก £25 กรณีผิดนัด)	-	-
13. ความถี่ที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	-	-	ผลรวมของระยะเวลาที่เกิดเหตุขัดข้องในช่วง 1 ปีเกินกว่า 3 ชั่วโมง ภายใต้เหตุการณ์ที่ต่างกัน มากกว่า 4 ครั้ง	£50
14. การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกัน	ภายใน 10 วันทำการ	£25	ภายใน 10 วันทำการ	£20
15. การเปลี่ยนมิเตอร์	-	-	-	-
16. การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียน แฟกซ์ หรือ อีเมลล์ มา	-	-	-	-

ที่มา : www.ce-electricuk.com/page/service/standards.cfm?displayMode=3 (26 พ.ย. 50)

Guaranteed Standards of Performance for Electricity Distribution Companies in England, Scotland & Wales June 2006

www.nie.co.uk (26 พ.ย. 50)

www.powergen.co.uk/NR/rdonlyres/A9067020-803F-40BC-B24C-588127FDBB78/0/PgenEontext.pdf (28 พ.ย. 50)

www.unitedutilities.com/OBH=4458&_ID=3343&OBT=1 (26 พ.ย. 50)

www.electricity.gg/publicinfo.codesofpractice.servicestandards.asp (23 ส.ค. 50)

ตารางที่ 3-14 มาตรฐานคุณภาพบริการที่รับประกันของการไฟฟ้าประเทศอังกฤษ สก๊อตแลนด์ และเวลส์ (III)

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	United Utilities		Guernsey Electricity	
	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ
1. การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศปกติ)	ภายใน 18 ชั่วโมง	£50 (สำหรับที่พักอาศัย) £100 (สำหรับภาคธุรกิจ) และ £25 ทุกๆ 12 ชั่วโมง ที่ล่าช้า	ภายใน 18 ชั่วโมง	£50 (สำหรับที่พักอาศัย) £100 (สำหรับภาคธุรกิจ) และ £25 ทุกๆ 12 ชั่วโมง ที่ล่าช้า
2. การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืน หลังเกิดเหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศแปรปรวน)	มากกว่าเวลาที่กำหนด*	£25 และ £25 ทุกๆ 12 ชั่วโมง ที่ล่าช้า แต่ไม่เกิน £200	-	-
3. กรณีหม้อแปลงเกิดเหตุขัดข้อง (เกิดเหตุขัดข้องระหว่างสายไฟฟ้าไปยังมิเตอร์ของผู้ใช้ไฟฟ้า)	ภายใน 3 ชั่วโมง หากแจ้งในช่วง 7.00 - 19.00 น. ของวันทำการ หรือ ภายใน 4 ชั่วโมง หากแจ้ง ในช่วง 9.00 - 17.00 น. ของ วันหยุด	£20	ภายใน 3 ชั่วโมง	£25
4. การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่	ภายใน 5 วันทำการ หากไม่มีการ เพิ่มหรือเปลี่ยนแปลงรายละเอียด หรือ ภายใน 15 วันทำการ กรณีมี การเพิ่มหรือเปลี่ยนแปลง รายละเอียด	£40	ภายใน 5 วันทำการ	£10

หมายเหตุ * สภาพอากาศแปรปรวน แบ่งย่อยอีกหลายกรณี เช่น ไม่มีฟ้าผ่า หรือจำนวนครั้งที่ฟ้าผ่าใน 1 วัน

ตารางที่ 3-14 (ต่อ) มาตรฐานคุณภาพบริการที่รับประกันของการไฟฟ้าประเทศอังกฤษ สก๊อตแลนด์ และเวลส์ (III)

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	United Utilities		Guernsey Electricity	
	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ
5. การแจ้งแผนการดับไฟฟาล่วงหน้า	ล่วงหน้าอย่างน้อย 2 วันทำการ หรือ 5 วันทำการสำหรับเครือข่ายที่เป็นอิสระ	£20 (สำหรับที่พักอาศัย) £40 (สำหรับภาคธุรกิจ)	ล่วงหน้าอย่างน้อย 5 วันทำการ	£25
6. การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า	ชี้แจงและตอบกลับภายใน 5 วันทำการ หรือ ไปพบผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 7 วันทำการ	£20	ตรวจสอบหาสาเหตุภายใน 7 วัน และทำการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 6 เดือน	£25
7. การนัดหมายเวลากับลูกค้า	แบ่งเป็นช่วงเช้า และ ช่วงบ่าย หรือ ตามเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ	£20	แบ่งเป็นช่วงเช้า และ ช่วงบ่าย หรือตามเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ	£25
8. การเปลี่ยนหม้อแปลงใหม่	-	-	-	-
9. การติดต่อกลับผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวกับการชำระเงินล่วงหน้า	-	-	-	-
10. การติดตั้งมิเตอร์และการเปิดใช้งาน	-	-	ภายใน 2 วันทำการ	£25
11. การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความเที่ยงตรงของมิเตอร์	-	-	-	-
12. การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับใบเสร็จ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	-	-	-	-

ตารางที่ 3-14 (ต่อ) มาตรฐานคุณภาพบริการที่รับประกันของการไฟฟ้าประเทศอังกฤษ สก๊อตแลนด์ และเวลส์ (III)

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	United Utilities		Guernsey Electricity	
	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ
13. ความถี่ที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	ผลรวมของระยะเวลาที่เกิดเหตุขัดข้องในช่วง 1 ปีเกินกว่า 3 ชั่วโมง ภายใต้เหตุการณ์ที่ต่างกันมากกว่า 4 ครั้ง	£50	-	-
14. การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกัน	ภายใน 10 วันทำการ	£20	ภายใน 10 วันทำการ	£20
15. การเปลี่ยนมิเตอร์	-	-	ภายใน 7 วันทำการ	£25
16. การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนแฟกซ์ หรือ อีเมลล์ มา	-	-	ภายใน 3 วันทำการ	£25

ที่มา : www.ce-electricuk.com/page/service/standards.cfm?displayMode=3 (26 พ.ย. 50)

Guaranteed Standards of Performance for Electricity Distribution Companies in England, Scotland & Wales June 2006

www.nie.co.uk (26 พ.ย. 50)

www.powergen.co.uk/NR/rdonlyres/A9067020-803F-40BC-B24C-588127FDBB78/0/PgenEontext.pdf (28 พ.ย. 50)

www.unitedutilities.com/OBH=4458&_ID=3343&OBT=1 (26 พ.ย. 50)

www.electricity.gg/publicinfo.codesofpractice/servicestandards.asp (23 ส.ค. 50)

3.4.1.1 สรุปผลการศึกษามาตรฐานคุณภาพการบริการในประเทศอังกฤษ สก๊อต แลนด์ และเวลส์

จากข้อมูลข้างต้น ซึ่งจะเห็นว่าในส่วนของมาตรฐานทางด้านเทคนิคนั้น จากทั้งหมด 14 บริษัทที่ดำเนินกิจการใน 14 เขต ไม่มีบริษัทหรือการไฟฟ้าใดกำหนดขอบเขตของแรงดันไฟฟ้า จะระบุก็แต่เพียงมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อถือได้เท่านั้น ในส่วนของมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไปได้ทำการศึกษาจากบริษัทที่ดำเนินกิจการจำหน่ายไฟฟ้าในประเทศอังกฤษ สก๊อต แลนด์ และเวลส์ทั้งสิ้นจำนวน 3 บริษัท สามารถรวบรวมดัชนีวัดผลการดำเนินงานได้ทั้งสิ้น 10 หัวข้อ ซึ่งสามารถรวบรวมเกณฑ์การให้บริการมาได้เพียงบางส่วนเท่านั้น ในขณะที่บางบริษัทไม่มีการเปิดเผยข้อมูล แต่ทั้งนี้ดัชนีชี้วัดบางหัวข้อมีความคล้ายคลึงกันทั้งสามบริษัท ในขณะที่บางหัวข้อนั้น ไม่มีความคล้ายคลึงใดๆ กับบริษัทอื่นเลย ดังตารางที่ได้นำเสนอไปแล้วข้างต้น

ด้านมาตรฐานคุณภาพการบริการที่รับประกัน ได้ทำการศึกษาทั้งสิ้น 6 บริษัท และสามารถรวบรวมดัชนีวัดผลการดำเนินงานได้ทั้งสิ้น 16 หัวข้อ โดยพบว่ามีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย ทั้งนี้เนื่องมาจากในประเทศอังกฤษ สก๊อตแลนด์ และเวลส์ ได้มีการจัดทำข้อกำหนดพื้นฐานที่บังคับให้ผู้ดำเนินการจำหน่ายไฟฟ้าต้องรับประกันตามเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนด แต่เนื่องจากการแข่งขันในด้านการให้บริการค่อนข้างสูง ดังนั้นบริษัทต่างๆ อาจเพิ่มดัชนีวัดผลการดำเนินงานในการให้บริการเพิ่มมากขึ้นจากที่กำหนด เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันและความน่าเชื่อถือแก่ลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่รวดเร็วฉับไว นอกจากนี้ยังรวมไปถึงเกณฑ์ค่าปรับในแต่ละบริษัทอาจแตกต่างกัน โดยอาจเป็นเทคนิคหนึ่งในการครองส่วนแบ่งทางการตลาด

3.4.2 ประเทศต่าง ๆ ในทวีปยุโรป (ฝรั่งเศส ไอร์แลนด์ อิตาลี เนเธอร์แลนด์ โปรตุเกส และสเปน)

จากการศึกษารายงานการเทียบเคียงคุณภาพการบริการของการจำหน่ายไฟฟ้าของประเทศต่าง ๆ ภายในทวีปยุโรป ที่จัดทำขึ้นโดยคณะกรรมการกระทรวงพลังงานของสหภาพยุโรป ได้ทำการศึกษาประเทศต่าง ๆ ในสหภาพยุโรป ซึ่งประกอบไปด้วย 6 ประเทศได้แก่ ฝรั่งเศส ไอร์แลนด์ อิตาลี เนเธอร์แลนด์ โปรตุเกส และสเปน ซึ่งสามารถชี้แจงรายละเอียดของมาตรฐานแต่ละตัว โดยแยกตามประเทศต่าง ๆ ดังแสดงในตารางที่ 3-15 - 3-31

ตารางที่ 3-15 มาตรฐานทางเทคนิคของการไฟฟ้าประเทศฝรั่งเศส

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย
1. ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)	✓
2. ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)	✓

หมายเหตุ : ✓ หมายถึง ทราบตัวดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ใช้ แต่ไม่ทราบข้อมูลมาตรฐานและเป้าหมายที่ใช้เป็นเกณฑ์

ที่มา : Council of European Energy Regulators. Second Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply. September 2003.

ตารางที่ 3-16 มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไปของการไฟฟ้าประเทศฝรั่งเศส

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย
1. การต่อกลับกระแสไฟฟ้าภายหลังชำระยอดคงค้าง	ภายใน 24 ชั่วโมง ยกเว้นวันหยุด
2. การตอบรับโทรศัพท์ลูกค้า โดยพนักงาน	มากกว่า 95%

ที่มา : Council of European Energy Regulators. Second Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply. September 2003.

ตารางที่ 3-17 มาตรฐานคุณภาพบริการที่รับประกันของการไฟฟ้าประเทศฝรั่งเศส

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ
1. กรณีหม้อแปลงเกิดเหตุขัดข้อง	ภายใน 3 ชั่วโมง	€25
2. ระยะเวลาในการติดตั้งมิเตอร์ และจำหน่ายกระแสไฟฟ้า	ภายใน 2 วันทำการ และประสบความสำเร็จที่ 99.9%	€25
3. การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่ สำหรับงานขนาดเล็กและไม่ซับซ้อน	ภายใน 6 วันทำการ	€25
4. การนัดหมายเวลากับลูกค้า	ผู้ใช้ไฟฟ้าจะได้รับการบริการภายหลังจากนัดหมายภายใน 2 ชั่วโมง	€25
5. การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา	ภายใน 6 วันทำการ และประสบความสำเร็จที่ 99.8%	€25 (กรณีที่จดหมายนั้น มีความสำคัญมาก)
6. การตอบกลับผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรเข้ามา	ภายใน 6 วันทำการ	€25 (กรณีที่จดหมายนั้น มีความสำคัญมาก)
7. การดำเนินการของงานที่ง่ายและไม่ซับซ้อน	ภายใน 11 วันทำการ	€25
8. การตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า	ภายใน 2 วันทำการ และประสบความสำเร็จที่ 99.8%	€25

ที่มา : Council of European Energy Regulators. Second Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply. September 2003.

ตารางที่ 3-18 มาตรฐานทางเทคนิคของการไฟฟ้าประเทศไอร์แลนด์

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย
1. ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)	✓
2. ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)	✓

หมายเหตุ : ✓ หมายถึง ทราบตัวดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ใช้ แต่ไม่ทราบข้อมูลมาตรฐานและเป้าหมายที่ใช้เป็นเกณฑ์

ที่มา : Council of European Energy Regulators. Second Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply. September 2003.

ตารางที่ 3-19 มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไปของการไฟฟ้าประเทศไอร์แลนด์

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย
1. การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง	95% ภายใน 4 ชั่วโมง
2. จำนวนการอ่านมิเตอร์จริงภายใน 1 ปี	5 ครั้ง
3. การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา	95% ภายใน 10 วันทำการ
4. การตอบกลับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียน (เคลม) เข้ามา	75% ของสายที่โทรเข้ามาได้รับการตอบรับภายใน 20 วินาที
5. การตอบรับโทรศัพท์ลูกค้า โดยพนักงาน	75% ของสายที่โทรเข้ามาได้รับการตอบรับภายใน 20 วินาที และ 5% ของสายที่ถูกกละเลย (ไม่ได้รับการตอบรับ)

ที่มา : Council of European Energy Regulators. Second Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply. September 2003.

ตารางที่ 3-20 มาตรฐานคุณภาพบริการที่รับประกันของการไฟฟ้าประเทศไทยแอร์แลนด์

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ
1. ระยะเวลาในการซ่อมแซม กรณีหม้อแปลงเกิดเหตุขัดข้อง	ภายใน 3 ชั่วโมง หากแจ้งภายในเวลา 8.30 – 23.00 น. หากนอกเวลาที่กำหนด จะได้รับบริการในวันถัดไป	€35
2. การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง	ภายใน 24 ชั่วโมง	€65 และรับเพิ่ม €35 ทุก 1 ชั่วโมง หลังจากนั้น
3. ระยะเวลาในการติดตั้งมิเตอร์ และจำหน่ายกระแสไฟฟ้า	ภายใน 3 วันทำการสำหรับที่พักอาศัย และ ภายใน 5 วันทำการสำหรับภาคธุรกิจ กรณีลูกค้าเดิม	€50
	ภายใน 2 สัปดาห์หลังจากชำระเงินค่าติดตั้ง กรณีลูกค้าใหม่	€50
4. การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่ สำหรับงานขนาดเล็กและไม่ซับซ้อน	ภายใน 7 วันทำการ หากไม่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ไปทำการตรวจสอบพื้นที่ และภายใน 15 วันหากต้องการให้เจ้าหน้าที่ไปทำการตรวจสอบพื้นที่	€65
5. การแจ้งแผนการดับไฟฟ้าล่วงหน้า	ล่วงหน้าอย่างน้อย 2 วันทำการ	€65
6. การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า	ชี้แจงและตอบกลับภายใน 10 วันทำการ และทำการตรวจสอบหาสาเหตุให้แล้วเสร็จภายใน 10 วันถัดไป	€35
7. การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมิเตอร์	ชี้แจงและตอบกลับภายใน 5 วันทำการ	€35

ตารางที่ 3-20 (ต่อ) มาตรฐานคุณภาพการบริการที่รับประกันของการไฟฟ้าประเทศไอร์แลนด์

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ
8. การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับโบลเสร็จ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	ภายใน 5 วันทำการ	€35
9. การนัดหมายเวลากับลูกค้า	ผู้ใช้ไฟฟ้าจะได้รับการบริการ ในช่วงเช้าหรือช่วงบ่าย	€35
10. การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกัน	ภายใน 10 วัน	€35
11. การแก้ไขปัญหาแรงดันไฟฟ้า	ภายใน 12 สัปดาห์	€50
12. การเปลี่ยนตำแหน่งมิเตอร์ตามที่ลูกค้าร้องขอ	ผู้ใช้ไฟฟ้าจะได้รับการบริการ ในช่วงเช้าหรือช่วงบ่าย ขึ้นอยู่กับเวลาที่ลูกค้านัด	€35
13. การตอบกลับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียน (เคลม) เข้ามา	ภายใน 5 วันทำการ	€35

ที่มา : Council of European Energy Regulators. Second Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply. September 2003.

ตารางที่ 3-21 มาตรฐานทางเทคนิคของการไฟฟ้าประเทศอิตาลี

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย
1. ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)	✓
2. ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)	✓

หมายเหตุ : ✓ หมายถึง ทราบตัวดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ใช้ แต่ไม่ทราบข้อมูลมาตรฐานและเป้าหมายที่ใช้เป็นเกณฑ์

ที่มา : Council of European Energy Regulators. Second Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply. September 2003.

ตารางที่ 3-22 มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไปของการไฟฟ้าประเทศไทย

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย
1. การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า	90% สำหรับแรงดันต่ำ 95% สำหรับแรงดันปานกลาง ภายใน 10 วันทำการ
2. การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมิเตอร์	90% สำหรับแรงดันต่ำ 95% สำหรับแรงดันปานกลาง ภายใน 10 วันทำการ
3. การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับใบเสร็จ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	90% สำหรับแรงดันต่ำ 95% สำหรับแรงดันปานกลาง ภายใน 10 วันทำการ
4. จำนวนการอ่านมิเตอร์จริงภายใน 1 ปี	95% สำหรับแรงดันต่ำ และแรงดันปานกลาง อย่างน้อย 1 ครั้งในรอบ 1 ปี
5. การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา	90% สำหรับแรงดันต่ำ 95% สำหรับแรงดันปานกลาง ภายใน 20 วันทำการ
6. การตอบกลับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียน (เคลม) เข้ามา	90% สำหรับแรงดันต่ำ 95% สำหรับแรงดันปานกลาง ภายใน 20 วันทำการ
7. การประเมินราคา สำหรับงานที่มีความซับซ้อน	85% สำหรับแรงดันต่ำ 80% สำหรับแรงดันปานกลาง ภายใน 40 วันทำการ
8. การดำเนินการของงานที่ยุ่งยากและซับซ้อน	85% สำหรับแรงดันต่ำ 80% สำหรับแรงดันปานกลาง ภายใน 60 วันทำการ

ที่มา : Council of European Energy Regulators. Second Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply. September 2003.

ตารางที่ 3-23 มาตรฐานคุณภาพบริการที่รับประกันของการไฟฟ้าประเทศไทย

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ
1. ระยะเวลาในการติดตั้งมิเตอร์ และจำหน่ายกระแสไฟฟ้า	ภายใน 5 วันทำการสำหรับแรงดันต่ำ ภายใน 7 วันทำการสำหรับแรงดันปานกลาง	€25.82
2. การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่ สำหรับงานขนาดเล็กและไม่ซับซ้อน	ภายใน 15 วันสำหรับแรงดันต่ำ	€25.82
3. การนัดหมายเวลากับลูกค้า	ภายใน 3 ชั่วโมง	€25.82
4. การเปลี่ยนตำแหน่งมิเตอร์ตามที่ลูกค้าร้องขอ	ภายใน 15 วันสำหรับแรงดันต่ำ	€25.82
5. การดำเนินการของงานที่ง่ายและไม่ซับซ้อน	ภายใน 15 วันสำหรับแรงดันต่ำ	€25.82
6. การตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า	ภายใน 5 วันทำการสำหรับแรงดันต่ำ ภายใน 7 วันทำการสำหรับแรงดันปานกลาง	€25.82
7. การต่อกลับกระแสไฟฟ้าภายหลังชำระยอดคงค้าง	ภายใน 1 วัน (รวมวันเสาร์)	€25.82

ที่มา : Council of European Energy Regulators. Second Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply. September 2003.

ตารางที่ 3-24 มาตรฐานทางเทคนิคของการไฟฟ้าประเทศเนเธอร์แลนด์

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย
1. ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)	✓
2. ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)	✓

ที่มา : Council of European Energy Regulators. Second Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply. September 2003.

ตารางที่ 3-25 มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไปของการไฟฟ้าประเทศเนเธอร์แลนด์

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย
1. ระยะเวลาในการซ่อมแซม กรณีหม้อแปลงเกิดเหตุขัดข้อง	ภายใน 2 ชั่วโมง
2. การแจ้งแผนการดับไฟฟ้าล่วงหน้า	ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ
3. การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า	ภายใน 2 ชั่วโมงสำหรับลูกค้าที่เดินทางมาพบเจ้าหน้าที่ และภายใน 10 วันสำหรับจดหมาย
4. การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมิเตอร์	ภายใน 2 ชั่วโมงสำหรับลูกค้าที่เดินทางมาพบเจ้าหน้าที่ และภายใน 10 วันทำการสำหรับจดหมาย
5. การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับใบเสร็จ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	ภายใน 10 วันทำการ
6. การนัดหมายเวลากับลูกค้า	ภายใน 2 ชั่วโมง
7. การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา	ภายใน 10 วันทำการ
8. การตอบกลับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียน (เคลม) เข้ามา	ภายใน 10 วันทำการ
9. การดำเนินการของงานที่ยุ่งยากและซับซ้อน	ภายใน 10 วันทำการ

ที่มา : Council of European Energy Regulators. Second Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply. September 2003.

ตารางที่ 3-26 มาตรฐานทางเทคนิคของการไฟฟ้าประเทศโปรตุเกส

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย
1. ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)	✓
2. ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)	✓

หมายเหตุ : ✓ หมายถึง ทราบตัวดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ใช้ แต่ไม่ทราบข้อมูลมาตรฐานและเป้าหมายที่ใช้เป็นเกณฑ์

ที่มา : Council of European Energy Regulators. Second Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply. September 2003.

ตารางที่ 3-27 มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไปของการไฟฟ้าประเทศโปรตุเกส

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย
1. การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง	80% ภายใน 4 ชั่วโมง
2. ระยะเวลาในการติดตั้งมิเตอร์ และจำหน่ายกระแสไฟฟ้า	90% ภายใน 2 วันทำการ
3. การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่ สำหรับงานขนาดเล็กและไม่ซับซ้อน	95% ภายใน 20 วันทำการ สำหรับงานที่ไม่ซับซ้อนและแรงดันต่ำ
4. การแจ้งแผนการดับไฟฟ้าล่วงหน้า	ล่วงหน้า 36 ชั่วโมง
5. จำนวนการอ่านมิเตอร์จริงภายใน 1 ปี	98% อย่างน้อย 1 ครั้งในรอบ 1 ปี (สำหรับแรงดันต่ำ)
6. การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา	90% ภายใน 20 วันทำการ
7. การตอบกลับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียน (เคลม) เข้ามา	90% ภายใน 20 วันทำการ
8. การให้บริการแก่ลูกค้า ณ ศูนย์บริการลูกค้า	90% ภายใน 30 นาที
9. การตอบรับโทรศัพท์ลูกค้า โดยพนักงาน	75% ของสายที่โทรเข้ามาได้รับการตอบรับภายใน 60 วินาที

ที่มา : Council of European Energy Regulators. Second Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply. September 2003

ตารางที่ 3-28 มาตรฐานคุณภาพบริการที่รับประกันของการไฟฟ้าประเทศโปรตุเกส

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ
1. ระยะเวลาในการซ่อมแซม กรณีหม้อแปลงเกิดเหตุขัดข้อง	4 ชั่วโมงในเขตพื้นที่พิเศษ และ 5 ชั่วโมง สำหรับพื้นที่ห่างไกล	€15
2. การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า	ตอบกลับหรือไปพบลูกค้า ภายใน 20 วันทำการ	€15
3. การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมิเตอร์	ไปพบลูกค้า ภายใน 20 วันทำการ	€15
4. การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับใบเสร็จ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	ตอบกลับหรือไปพบลูกค้า ภายใน 20 วันทำการ	€15
5. การนัดหมายเวลากับลูกค้า	ภายใน 3 ชั่วโมง	€15
6. การต่อกลับกระแสไฟฟ้าภายหลังชำระยอดคงค้าง	สำหรับแรงดันต่ำภายใน 1 วัน และหากเกิน 17.00 น. จะเป็นวันถัดไป หากไม่ใช่แรงดันต่ำ ภายใน 8 ชั่วโมง	€15

ที่มา : Council of European Energy Regulators. Second Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply. September 2003

ตารางที่ 3-29 มาตรฐานทางเทคนิคของการไฟฟ้าประเทศสเปน

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย
1. ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)	✓
2. ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)	✓

หมายเหตุ : ✓ หมายถึง ทราบตัวดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ใช้ แต่ไม่ทราบข้อมูลมาตรฐานและเป้าหมายที่ใช้เป็นเกณฑ์

ที่มา : Council of European Energy Regulators. Second Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply. September 2003

ตารางที่ 3-30 มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไปของการไฟฟ้าประเทศสเปน

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย
1. การแจ้งแผนการดับไฟฟ้าล่วงหน้า	ล่วงหน้า 24 ชั่วโมง

ที่มา : Council of European Energy Regulators. Second Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply. September 2003

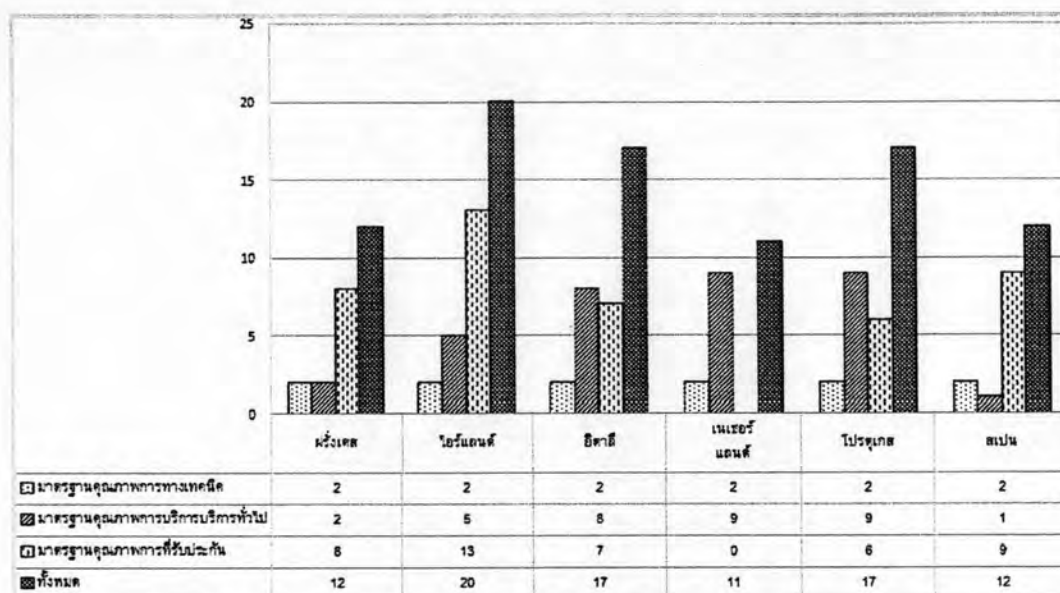
ตารางที่ 3-31 มาตรฐานคุณภาพบริการที่รับประกันของการไฟฟ้าประเทศสเปน

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ
1. ระยะเวลาในการติดตั้งมิเตอร์ และจำหน่ายกระแสไฟฟ้า	5 วัน ตามสัญญาที่ได้ตกลงกัน	10% ของใบเสร็จครั้งแรก แต่ไม่เกิน €30
2. การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่ สำหรับงานขนาดเล็กและไม่ซับซ้อน	ภายใน 5 วันทำการ สำหรับลูกค้าที่ <15kW ภายใน 10 วันทำการ สำหรับลูกค้าที่ไม่มีสถานีย่อย ภายใน 20 - 30 วันทำการ สำหรับลูกค้าที่มีสถานีย่อย ภายใน 40 วันทำการ สำหรับลูกค้าที่ 1-66kV ภายใน 60 วันทำการ สำหรับลูกค้าที่ >66kV	10% ของใบเสร็จครั้งแรก แต่ไม่เกิน €30
3. การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมิเตอร์	ภายใน 5 วันทำการ สำหรับลูกค้าที่ <15kW และภายใน 15 วันทำการ สำหรับลูกค้าอื่นๆ	10% ของใบเสร็จครั้งแรก แต่ไม่เกิน €30
4. การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับใบเสร็จ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	ภายใน 5 วันทำการ สำหรับลูกค้าที่ <15kW และภายใน 15 วันทำการ สำหรับลูกค้าอื่นๆ	10% ของใบเสร็จครั้งแรก แต่ไม่เกิน €30
5. จำนวนการอ่านมิเตอร์จริงภายใน 1 ปี	อย่างต่ำ 6 ครั้งต่อปี	10% ของใบเสร็จครั้งแรก แต่ไม่เกิน €30
6. การตอบกลับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียน (เคลม) เข้ามา	ภายใน 5 วันทำการ สำหรับลูกค้าที่ <15kW และภายใน 15 วันทำการ สำหรับลูกค้าอื่นๆ	10% ของใบเสร็จครั้งแรก แต่ไม่เกิน €30
7. การดำเนินการของงานที่ง่ายและไม่ซับซ้อน	ภายใน 5 วันทำการ สำหรับลูกค้าที่ไม่มีการตัดแปลง และภายใน 30 วันทำการ สำหรับลูกค้าที่มีการตัดแปลง	10% ของใบเสร็จครั้งแรก แต่ไม่เกิน €30
8. การตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า	ภายใน 1 เดือน	10% ของใบเสร็จครั้งแรก แต่ไม่เกิน €30
9. การต่อกลับกระแสไฟฟ้าภายหลังชำระยอดคงค้าง	ภายใน 24 ชั่วโมง ภายหลังชำระเงิน	10% ของใบเสร็จครั้งแรก แต่ไม่เกิน €30

ที่มา : Council of European Energy Regulators. Second Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply. September 2003

3.4.2.1 สรุปผลการศึกษามาตรฐานคุณภาพการบริการในประเทศต่าง ๆ ในทวีปยุโรป

จากข้อมูลมาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค มาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไปและมาตรฐานคุณภาพที่รับประกันของประเทศต่าง ๆ ในทวีปยุโรป อันได้แก่ ฝรั่งเศส ไอร์แลนด์ อิตาลี เนเธอร์แลนด์ โปรตุเกส และสเปน สามารถสรุปจำนวนดัชนีวัดผลการดำเนินงานของประเทศต่าง ๆ ได้ดังรูปที่ 3-4



รูปที่ 3-4 จำนวนดัชนีวัดผลการดำเนินงานแยกตามประเภทมาตรฐานคุณภาพบริการของประเทศต่าง ๆ ในสหภาพยุโรป

จากรูปที่ 3-4 จะเห็นได้ว่าประเทศไอร์แลนด์เป็นประเทศที่มีจำนวนดัชนีวัดผลการดำเนินงานรวมทั้งสามประเภทสูงสุด คือ 20 ตัว รองลงมาคือ อิตาลีและโปรตุเกสมีจำนวนเท่ากัน คือ 17 ตัว ฝรั่งเศสและสเปนมีจำนวนเท่ากันคือ 12 ตัว และเนเธอร์แลนด์มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 11 ตัว ทั้งนี้จะสังเกตเห็นได้ว่าประเทศเนเธอร์แลนด์เป็นประเทศเดียวที่ไม่มีดัชนีวัดผลการดำเนินงานด้านมาตรฐานคุณภาพการบริการที่รับประกัน ในขณะที่ประเทศอิตาลี เนเธอร์แลนด์และโปรตุเกสมีจำนวนดัชนีวัดผลการดำเนินงานด้านมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไปมากกว่าด้านมาตรฐานคุณภาพการบริการที่รับประกัน

เช่นเดียวกับมาตรฐานในประเทศอังกฤษ สกอตแลนด์และเวลส์ จะเห็นว่ามาตรฐานทางด้านเทคนิคของประเทศต่าง ๆ ในยุโรปนั้น ก็ไม่ได้มีการกำหนดขอบเขตของแรงดันไฟฟ้า แต่จะระบุเพียงมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อถือได้เท่านั้น

3.4.3 ประเทศออสเตรเลีย

การจัดจำหน่ายไฟฟ้าภายในประเทศออสเตรเลีย เป็นธุรกิจที่มีการดำเนินการโดยบริษัทเอกชน ซึ่งมีทั้งหมด 18 บริษัท โดยมีบริษัทชั้นนำที่ได้รับการยอมรับ มีชื่อเสียงและมีส่วนแบ่งการตลาดสูงสุด 8 บริษัท (www.ibisworld.com.au; 20 พ.ย. 50) ได้แก่ EnergyAustralia, AGL Energy Limited, ENERGEX Limited, Ergon Energy Corporation Limited, Origin Energy Limited, Western Power Corporation, CHEDHA Holdings Pty Limited, Integral Energy Australia

จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพการบริการของบริษัทชั้นนำแล้ว สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3-32 ซึ่งเป็นตารางมาตรฐานคุณภาพการบริการทางเทคนิค และตารางที่ 3-33 มาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป โดยได้ทำการศึกษาจาก 3 หน่วยงาน คือ Queensland Competition Authority ซึ่งเป็นหน่วยงานของทางภาครัฐที่ได้มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการออกมา เพื่อความเป็นมาตรฐาน, Western Power และ Powercor และตารางที่ 3-34 และ 3-35 เป็นตารางมาตรฐานการให้บริการที่รับประกันของการไฟฟ้าประเทศออสเตรเลีย โดยทำการเปรียบเทียบระหว่าง 4 บริษัทชั้นนำในประเทศ เพื่อให้ทราบถึงมาตรฐานการให้บริการที่แตกต่างกันในแต่ละบริษัท

ตารางที่ 3-32 มาตรฐานทางเทคนิคของการไฟฟ้าประเทศออสเตรเลีย

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย				
	Kangaroo Island	Energy Australia	Integral Energy	Country Energy	Ergon Energy
1. ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งราย ในหนึ่งปี (SAIFI)					
- ส่วนราชการ	-	98	117	329	-
- ย่านธุรกิจ	-	60	-	-	-
- เขตเมือง	1.1	90	90	140	✓
- เขตชานเมือง	2.65	400	300	340	✓
- เขตชนบท	1.2	900	-	750	✓
2. ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งราย ในหนึ่งปี (SAIDI)					
- ส่วนราชการ	-	1.25	1.24	3.1	-
- ย่านธุรกิจ	-	0.35	-	-	-
- เขตเมือง	90	1.3	1.3	2.0	✓
- เขตชานเมือง	290	4.4	2.8	3.3	✓
- เขตชนบท	200	8.5	-	5.0	✓
3. ค่าเฉลี่ยของจำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบที่ไฟฟ้าดับในหนึ่งปี (CAIDI)	✓	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ : ✓ หมายถึง ทราบตัวดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ใช้ แต่ไม่ทราบข้อมูลมาตรฐานและเป้าหมายที่ใช้เป็นเกณฑ์

ที่มา : Ergon Energy Corporation Limited. Quality Service Quality Report April-June 2005.

NSW Electricity Information Paper No.1/2007. Reliability and Quality of Supply of Electricity to Customers in NSW.

Kangaroo Island Electricity Reliability Service Standards Discussion Paper. March 2004.

ตารางที่ 3-33 มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไปของการไฟฟ้าประเทศออสเตรเลีย

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	Queensland Competition Authority	Western Power	Powercor
1. ความสามารถในการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืน หลังจากเกิดเหตุขัดข้องที่นอกเหนือจากแผนการดับไฟฟ้า	-	85% ภายใน 4 ชั่วโมง	-
2. การแจ้งดับไฟฟาล่วงหน้า	-	100% ล่วงหน้าอย่างน้อย 2 วันทำการ	ล่วงหน้าอย่างน้อย 4 วันทำการ
3. การติดตั้งระบบใหม่	-	95% ภายใน 3 วันทำการสำหรับพื้นที่เทศบาล และภายใน 5 วันทำการสำหรับพื้นที่นอกเขตเทศบาล	ภายใน 10 วันทำการ
4. การชี้แจงสาเหตุของเหตุขัดข้อง (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	-	-	ภายใน 20 วันทำการ
5. การรับโทรศัพท์ลูกค้าในระยะเวลาที่กำหนด	-	100% ภายใน 30 วินาที	-
6. การตอบกลับจดหมายภายในเวลาที่กำหนด	-	100% ภายใน 5 วันทำการ	-
7. จำนวนคำร้องเรียนของลูกค้า	✓	-	-
8. การชี้แจงและแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับคุณภาพและความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	-	-	ภายใน 10 วันทำการ
9. การแจ้งการตัดหรือระงับการจ่ายไฟฟ้า	-	-	ล่วงหน้าอย่างน้อย 5 วันทำการ
10. ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม	-	-	ภายในวันที่ได้รับแจ้ง ก่อนเวลา 15.00 น.
11. จำนวนเหตุการณ์ทั้งสิ้นที่จะต้องชำระค่าปรับ	✓	-	-
12. ยอดเงินรวมทั้งสิ้นที่ได้มีการชำระค่าปรับ	✓	-	-
13. ร้อยละของการดับไฟฟ้าที่ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า	✓	-	-

หมายเหตุ : ✓ หมายถึง ทราบตัวดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ใช้ แต่ไม่ทราบข้อมูลมาตรฐานและเป้าหมายที่ใช้เป็นเกณฑ์

ตารางที่ 3-33 (ต่อ) มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไปของการไฟฟ้าประเทศออสเตรเลีย

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	Queensland Competition Authority	Western Power	Powercor
14. ร้อยละของระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าเกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้	✓	-	-
15. ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุและแก้ไขค่าร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า	✓	-	-
16. ร้อยละที่สามารถหาสาเหตุและแก้ไขค่าร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ภายใน 20 วัน	✓	-	-
17. จำนวนค่าร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเดิม	✓	-	-
18. ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุและแก้ไขค่าร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเดิม	✓	-	-
19. จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่โทรมายังศูนย์บริการ (รวมพนักงานตอบรับและเครื่องตอบรับอัตโนมัติ)	✓	-	-
20. จำนวนลูกค้าที่โทรมายังศูนย์บริการ และมีพนักงานตอบรับ	✓	-	-
21. จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับได้ภายใน 30 วินาที	✓	-	-
22. ระยะเวลาในการรอสายที่จะสนทนากับพนักงาน	✓	-	-
23. จำนวนและร้อยละของสายที่ถูกทะเลเลย	✓	-	-
24. จำนวนครั้งที่มีการร้องขอและทำการนัดหมายจากลูกค้า	✓	-	-

หมายเหตุ : ✓ หมายถึง ทราบตัวดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ใช้ แต่ไม่ทราบข้อมูลมาตรฐานและเป้าหมายที่ใช้เป็นเกณฑ์

ตารางที่ 3-33 (ต่อ) มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไปของการไฟฟ้าประเทศออสเตรเลีย

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	Queensland Competition Authority	Western Power	Powercor
25. จำนวนครั้งที่ไปช้ากว่าเวลานัดหมายมากกว่า 15 นาที	✓	-	-
26. จำนวนที่ได้ทำการติดตั้งระบบไฟฟ้าสำหรับลูกค้า	✓	-	-
27. ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการติดตั้งหลังจากได้รับใบร้องขอ	✓	-	-
28. จำนวนการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม	✓	-	-
29. ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิมหลังจากได้รับใบร้องขอ	✓	-	-
30. ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า	✓	-	-
31. จำนวนไฟถนนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ	✓	-	-
32. จำนวนรายงานที่ลูกค้าแจ้งเกี่ยวกับไฟถนน	✓	-	-
33. ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน	✓	-	-
34. จำนวนการแจ้งเกี่ยวกับไฟถนนที่มีได้ทำการนัดหมายวันเวลาในการซ่อม	✓	-	-
35. ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน (กรณีในเขตเทศบาล)	-	100% ภายใน 5 วันทำการ	-
36. ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน (กรณีนอกเขตเทศบาล)	-	100% ภายใน 9 วันทำการ	-

หมายเหตุ : ✓ หมายถึง ทราบตัวดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ใช้ แต่ไม่ทราบข้อมูลมาตรฐานและเป้าหมายที่ใช้เป็นเกณฑ์

ที่มา : Electricity Distribution: Service Quality Reporting Guidelines. <http://www.qca.org.au/files/ACF1AF1.pdf> (28 ก.ย. 2550)

[www.parliament.wa.gov.au/.../3620107a8fc757d2494c5e1f48256c1500123606/\\$file/wpcorp_ar2002_bk1.pdf](http://www.parliament.wa.gov.au/.../3620107a8fc757d2494c5e1f48256c1500123606/$file/wpcorp_ar2002_bk1.pdf) (30 ก.ย. 50)

www.wpcorp.com.au/documents/annualReports/annual_report_2005/Operational_Report.pdf (28 พ.ย. 50)

<http://www.powercor.com.au/docs/pdf/Customer%20Information/Powercor%20Customer%20Charter.pdf> (2 ก.ย. 50)

ตารางที่ 3-34 มาตรฐานคุณภาพบริการที่รับประกันของการไฟฟ้าประเทศออสเตรเลีย (I)

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	Energy to South Australia		Energen	
	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ
1. ความถี่ที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	10 – 12 ครั้งต่อปี	\$80	มากกว่า 10 ครั้งต่อปี สำหรับพื้นที่ในเมือง หรือมากกว่า 16 ครั้งต่อปี สำหรับพื้นที่ชนบท	\$80
	13 – 15 ครั้งต่อปี	\$120	-	-
	มากกว่า 15 ครั้งต่อปี	\$160	-	-
2. ระยะเวลาที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	มากกว่า 12 ถึง 15 ชั่วโมงต่อปี	\$80	-	-
	มากกว่า 15 ถึง 18 ชั่วโมงต่อปี	\$120	-	-
	มากกว่า 18 ถึง 24 ชั่วโมงต่อปี	\$160	-	-
	มากกว่า 24 ชั่วโมงต่อปี	\$320	-	-
3. จำนวนครั้งที่ไฟกระพริบในรอบ 1 ปี	-	-	-	-
	-	-	-	-
4. การติดตั้งระบบไฟฟ้า	-	-	หากไม่เป็นตามที่นัดหมายไว้	\$40
5. กรณีเกิดการติดตั้งผิดพลาด	-	-	-	\$100

ตารางที่ 3-34 (ต่อ) มาตรฐานคุณภาพบริการที่รับประกันของการไฟฟ้าประเทศออสเตรเลีย (I)

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	Energy to South Australia		Energex	
	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ
6. การต่อกลับการใช้ไฟฟ้า สำหรับลูกค้าเดิม	-	-	- สำหรับพื้นที่ในเมืองและพื้นที่พิเศษ กรณีติดต่อก่อน 12.00 น. จะต่อกลับได้ในวันที่แจ้ง ถ้าติดต่อหลัง 12.00 น. หรือ วันที่ไม่ใช่วันทำการ จะต่อกลับได้ในวันทำการถัดไป - สำหรับพื้นที่นอกเขตเทศบาลจะติดต่อกลับในวันถัดไป เพื่อทำการนัดหมาย - สำหรับพื้นที่ชนบทหรือพื้นที่ห่างไกลจะติดต่อกลับภายใน 10 วัน เพื่อทำการนัดหมาย	\$40
7. การนัดหมายเวลากับลูกค้า	-	-	หากไม่สามารถไปตามนัดได้ จะทำการแจ้งล่วงหน้าและทำการนัดหมายใหม่	\$40

ตารางที่ 3-34 (ต่อ) มาตรฐานคุณภาพบริการที่รับประกันของการไฟฟ้าประเทศออสเตรเลีย (I)

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	Energy to South Australia		Energex	
	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ
8. การแจ้งแผนการดับไฟฟ้าส่งหน้า	-	-	อย่างน้อย 2 วันทำการ	\$20 สำหรับที่พักอาศัย \$50 สำหรับภาคธุรกิจ
9. การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง	-	-	ภายใน 8 ชั่วโมง สำหรับพื้นที่ เขตพิเศษ และภายใน 18 ชั่วโมง สำหรับพื้นที่นอกเขตพิเศษ	\$80

ที่มา : www.etsautilities.com.au/public/download.jsp?id=888 (28 ก.ย. 50)

www.energex.com.au/customer_service/service_standards_guarantees.html (28 ก.ย. 50)

www.ergon.com.au/home/electricity_for_your_home/gsl.asp?yf=true&platform=PC (14 พ.ย. 50)

www.powercor.com.au/docs/pdf/Customer%20Information/Powercor%20Customer%20Charter.pdf (28 ก.ย. 50)

ตารางที่ 3-35 มาตรฐานคุณภาพบริการที่รับประกันของการไฟฟ้าประเทศออสเตรเลีย (II)

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	Ergon Energy		Powercor	
	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ
1. ความถี่ที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	มากกว่า 13 ครั้งต่อปี สำหรับพื้นที่ในเมือง หรือมากกว่า 21 ครั้ง ต่อ ปี สำหรับพื้นที่ชนบท	\$80	มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	\$100
	-	-	มากกว่า 15 ครั้งต่อปี	\$150
	-	-	มากกว่า 30 ครั้งต่อปี	\$300
2. ระยะเวลาที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	-	-	มากกว่า 20 ชั่วโมงต่อปี	\$100
	-	-	มากกว่า 30 ชั่วโมงต่อปี	\$150
	-	-	มากกว่า 60 ชั่วโมงต่อปี	\$300
	-	-	-	-
3. จำนวนครั้งที่ไฟกระพริบในรอบ 1 ปี	-	-	มากกว่า 24 ครั้งต่อปี	\$25
	-	-	มากกว่า 36 ครั้งต่อปี	\$35
4. การติดตั้งระบบไฟฟ้า	หากไม่เป็นตามที่นัดหมายไว้	\$40	หากไม่เป็นตามที่นัดหมายไว้	\$100 ต่อวัน (ไม่เกิน \$500)
5. กรณีเกิดการติดตั้งผิดพลาด	-	\$100	-	-

ตารางที่ 3-35 (ต่อ) มาตรฐานคุณภาพบริการที่รับประกันของการไฟฟ้าประเทศออสเตรเลีย (II)

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	Ergon Energy		Powercor	
	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ
6. การต่อกลับการใช้ไฟฟ้า สำหรับลูกค้าเดิม	<ul style="list-style-type: none"> - สำหรับพื้นที่ในเมืองและพื้นที่พิเศษ กรณีติดต่อก่อน 12.00 น. จะต่อกลับได้ในวันที่แจ้ง ถ้าติดต่อหลัง 12.00 น. หรือ วันที่ไม่ใช่วันทำการ จะต่อกลับได้ในวันทำการถัดไป - สำหรับพื้นที่นอกเขตเทศบาลจะติดต่อกลับในวันถัดไป เพื่อทำการนัดหมาย - สำหรับพื้นที่ชนบทหรือพื้นที่ห่างไกลจะติดต่อกลับภายใน 10 วัน เพื่อทำการนัดหมาย 	\$40	-	-
7. การนัดหมายเวลากับลูกค้า	หากไม่สามารถไปตามนัดได้ จะทำการแจ้งล่วงหน้าและทำการนัดหมายใหม่	\$40	หากสายกว่าเวลานัดหมาย 15 นาที	\$40

ตารางที่ 3-35 (ต่อ) มาตรฐานคุณภาพบริการที่รับประกันของการไฟฟ้าประเทศออสเตรเลีย (II)

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	Ergon Energy		Powercor	
	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ
8. การแจ้งแผนการดับไฟฟ้าล่วงหน้า	อย่างน้อย 2 วันทำการ	\$20 สำหรับที่พักอาศัย \$50 สำหรับภาคธุรกิจ	-	-
9. การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง	ภายใน 18 ชั่วโมง สำหรับพื้นที่เขตพิเศษ และภายใน 24 ชั่วโมง สำหรับพื้นที่ห่างไกล	\$80	-	-

ที่มา : www.etsautilities.com.au/public/download.jsp?id=888 (28 ก.ย. 50)

www.energex.com.au/customer_service/service_standards_guarantees.html (28 ก.ย. 50)

www.ergon.com.au/home/electricity_for_your_home/gsl.asp?yf=true&platform=PC (14 พ.ย. 50)

www.powercor.com.au/docs/pdf/Customer%20Information/Powercor%20Customer%20Charter.pdf (28 ก.ย. 50)

3.4.3.1 สรุปผลการศึกษามาตรฐานคุณภาพการบริการในประเทศออสเตรเลีย

จากการศึกษามาตรฐานคุณภาพบริการของประเทศออสเตรเลีย จะเห็นว่าในส่วนของมาตรฐานทางด้านเทคนิคนั้น ไม่มีบริษัทหรือการไฟฟ้าใดกำหนดขอบเขตของแรงดันไฟฟ้า จะระบุแค่เพียงมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อถือได้เท่านั้น

ในส่วนของมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไปที่สามารถรวบรวมได้จาก 3 บริษัทในประเทศออสเตรเลีย จำนวนดัชนีวัดผลการดำเนินงานด้านนี้มีทั้งหมด 36 หัวข้อ ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนที่มากพอสมควร โดยมีดัชนีวัดผลการดำเนินงานบางหัวข้อที่แตกต่างจากการเปรียบเทียบกับประเทศอื่น นั่นคือ ดัชนีที่ใช้วัดในหัวข้อไฟฟ้าสาธารณะ โดยได้มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในกรณีที่ไฟฟ้าสาธารณะไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ ในขณะที่บางประเทศยังไม่มีการคำนึงถึงหรือนำหัวข้อนี้มาเป็นดัชนีวัดผลการดำเนินงานในการทำงาน ด้านดัชนีวัดผลการดำเนินงานมาตรฐานการบริการที่รับประกันที่รวบรวมได้มีจำนวนทั้งสิ้น 9 หัวข้อ จากการศึกษา 4 บริษัท ดังแสดงในตารางข้างต้น

3.4.4 ประเทศสหรัฐอเมริกา

การศึกษามาตรฐานการให้บริการในประเทศสหรัฐอเมริกา สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3-36, 3-37 และ 3-38 ซึ่งข้อมูลที่ได้มีค่อนข้างจำกัดเนื่องจากข้อมูลบางส่วนเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถเปิดเผยได้

ตารางที่ 3-36 มาตรฐานทางเทคนิคของการไฟฟ้าประเทศสหรัฐอเมริกา

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย											
	Benton Country PUD	Chelan Country PUD	Clark Country PUD	Cowlitz Country PUD	Grant Country PUD	Grays Harbor Country PUD	PacifiCorp	Puget Sound Energy	Seattle City Light	Snohomish Country PUD	Tacoma Power	Washington Water power
1. ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ : ✓ หมายถึง ทราบตัวดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ใช้ แต่ไม่ทราบข้อมูลมาตรฐานและเป้าหมายที่ใช้เป็นเกณฑ์

ที่มา : Washington Utilities and Transportation Commission Washington State Auditor. Washington Electricity Utility Service Quality, Reliability, Disclosure and Cost Report. December 1998.

ตารางที่ 3-37 มาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไปของการไฟฟ้าประเทศสหรัฐอเมริกา

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	PUGET SOUND ENERGY
1. ร้อยละของความพึงพอใจของลูกค้า	90%
2. จำนวนคำร้องเรียนของลูกค้า ต่อ ลูกค้า 1,000 คน	น้อยกว่า 0.5
3. ระยะเวลาทั้งหมดที่เกิดเหตุขัดข้อง	น้อยกว่า 2 ชั่วโมง 16 นาที
4. ความถี่ที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องต่อปีต่อลูกค้า 1 ราย	น้อยกว่า 1.30
5. ร้อยละของการรับสายลูกค้าในเวลา 30 วินาที	มากกว่า 75%
6. ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการลูกค้า (จากการสุ่มสอบถาม)	90%
7. ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ (จากการสุ่มสอบถาม)	มากกว่า 90%
8. ร้อยละของลูกค้าที่ถูกยกเลิกการให้บริการเนื่องจากค้างค่าใช้จ่าย	ไม่เกิน 3%
9. ร้อยละของการบริการที่ตรงเวลาและเป็นไปตามนัดหมาย	มากกว่า 92%
10. ระยะเวลาที่หน่วยบริการเคลื่อนที่ตอบสนองหลังจากได้รับแจ้งจากลูกค้า (กรณีฉุกเฉิน)	ไม่เกิน 55 นาที

ที่มา : www.pse.com/InsidePSE/pdfs/brochure2774dated0307.pdf (4 พ.ย. 50)

ตารางที่ 3-38 มาตรฐานคุณภาพบริการที่รับประกันของการไฟฟ้าประเทศสหรัฐอเมริกา

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	Pacific Gas and Electric Company (PG&E)	
	มาตรฐานการให้บริการ	ค่าปรับ
1. การนัดหมาย	หากผิดนัดที่ไต่ตักไว้กับลูกค้า	\$30
2. การสืบสวนเกี่ยวกับระบบต่างๆ (กรณีที่ไม่ถูกเงิน) เช่น การตรวจเช็คมิเตอร์	ผู้ใช้ไฟฟ้าจะได้รับการติดต่อและทราบผลภายใน 7 วันนับจากวันร้องขอ	\$30
3. การแก้ไขข้อร้องเรียน	ภายใน 3 วันทำการ	\$30
4. การติดตั้งมิเตอร์สำหรับลูกค้ารายใหม่	หากผิดนัดจากตารางนัดหมายที่นัดไว้	\$50
5. การชี้แจงสาเหตุที่เกิดเหตุขัดข้อง	ภายใน 4 ชั่วโมง	\$30
6. การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง	ภายใน 24 ชั่วโมง	\$30
7. การออกใบเสร็จรับเงินสำหรับลูกค้ารายใหม่	ภายใน 60 วันนับจากวันเริ่มใช้บริการ	\$30
8. การแจ้งแผนการดับไฟฟ้างว่งหน้า	อย่างน้อย 3 วันทำการ	\$30

ที่มา : www.pge.com/customer_service/service_guarantees/ (28 ก.ย. 50)

3.4.4.1 สรุปผลการศึกษามาตรฐานคุณภาพการบริการในประเทศสหรัฐอเมริกา

จากการศึกษามาตรฐานคุณภาพบริการของประเทศสหรัฐอเมริกา จะเห็นว่าในส่วนของมาตรฐานทางด้านเทคนิคนั้น ระบุแต่เพียงมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อถือได้เท่านั้น ไม่มีการกำหนดขอบเขตของแรงดันไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับประเทศออสเตรเลีย

ในส่วนของมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไปและมาตรฐานการบริการที่รับประกันที่รวบรวมได้นั้น ก็มีความคล้ายคลึงกับประเทศอื่นๆ ที่ได้กล่าวมาในข้างต้น

3.5 การเทียบเคียงดัชนีวัดผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายกับการไฟฟ้าต่างประเทศ

จากการศึกษารายงานการเทียบเคียงคุณภาพการบริการของการจำหน่ายไฟฟ้าของประเทศต่างๆ ภายในทวีปยุโรป ที่จัดทำขึ้นโดยคณะกรรมการกระทรวงพลังงานของสหภาพยุโรป พบว่ามีการจัดแบ่งกลุ่มดัชนีวัดผลการดำเนินงานออกตามมุมมองต่างๆ ทั้งสิ้น 4 มุมมอง ได้แก่ คุณภาพ (Quality) ความต่อเนื่อง (Continuity) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงได้ประยุกต์แนวคิดนี้เข้ากับงานวิจัย โดยได้ทำการจัดกลุ่มให้กับดัชนีวัดผลการดำเนินงานทั้งหมดที่รวบรวมได้จากประเทศและบริษัทต่างตามมุมมองทั้ง 4 เพื่อความสะดวกในการเทียบเคียง นอกจากนี้ยังได้เพิ่มมุมมองด้านอื่นๆ เข้าไปอีกหนึ่งมุมมอง สำหรับกรณีที่ไม่สามารถจำแนกให้อยู่ใน 4 มุมมองที่กล่าวมาได้ โดยมุมมองทั้ง 5 ประเภทสามารถนิยามความหมายได้ดังนี้

1. คุณภาพ (Quality) หมายถึง คุณสมบัติ/คุณลักษณะทั้งหมดโดยทั่วไปของผลิตภัณฑ์/บริการ (Characteristic) ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ระบุไว้ โดยใช้วิธีการสำรวจ เปรียบเทียบ และกำหนดเป็นข้อตกลงและเป้าหมายร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็น สินค้า (Product) และหรือ สินค้าบริการ (Service) และสำหรับกิจการการผลิตและจำหน่ายไฟฟ้านั้น ส่วนใหญ่จะคำนึงถึงค่าของแรงดันไฟฟ้า และความถี่ เป็นต้น

2. ความต่อเนื่อง (Continuity) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการดำเนินงาน ซึ่งสำหรับกิจการการผลิตและจำหน่ายไฟฟ้าแล้วจะหมายถึงความสามารถในการจัดส่งและจำหน่ายไฟฟ้าได้อย่างต่อเนื่อง หรือเกิดเหตุขัดข้องน้อยที่สุด โดยอาจประเมินจากจำนวนครั้งหรือระยะเวลาที่เกิดความขัดข้องจนเป็นเหตุให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่สามารถเข้าถึงแหล่งพลังงานไฟฟ้าได้

3. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ในที่นี้จะหมายถึงความสามารถในการดำเนินงานเพื่อจัดหาพลังงานไฟฟ้าให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ได้ เช่น ค่าเฉลี่ยของจำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบที่ไฟฟ้าดับในหนึ่งปี (CAIDI), จำนวนครั้งที่ไฟกระพริบในรอบ 1 ปี เป็นต้น

4. ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) หมายถึงระดับความพึงพอใจในความต้องการของลูกค้าที่ถูกนำไปทำให้บรรลุ หรือตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ได้ตามที่ตั้งความหวังไว้ โดยอาจดูจากจำนวนข้อร้องเรียนต่างๆ จากลูกค้า เป็นต้น

5. อื่นๆ (Other) คือดัชนีวัดผลการดำเนินงานด้านอื่นๆ ที่ไม่สามารถจัดเข้ากลุ่มใน 4 ประเภทข้างต้นได้ เช่น ยอดเงินรวมทั้งสิ้นที่ได้มีการชำระค่าปรับ, จำนวนเหตุการณ์ทั้งสิ้นที่จะต้องชำระค่าปรับ เป็นต้น

การเปรียบเทียบระหว่างดัชนีวัดผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายที่ใช้อยู่ในปัจจุบันกับการไฟฟ้าของต่างประเทศทั้ง 9 ประเทศ เป็นการเปรียบเทียบให้เห็นว่า ดัชนีวัดผลการดำเนินงานตัวใดที่ได้รับความนิยม มีการนำไปใช้งานในประเทศต่างๆ ขณะเดียวกันดัชนีวัดผลการดำเนินงานตัวใดที่ไม่ได้รับความนิยมในการนำไปใช้งานเลย รวมไปถึงการเปรียบเทียบจำนวนดัชนีวัดผลการดำเนินงานแบ่งแยกตามประเภทมาตรฐานคุณภาพการบริการของประเทศต่างๆ ที่สามารถรวบรวมได้ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจให้แก่ผู้บริหารการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายในการคัดเลือกดัชนีวัดผลการดำเนินงานกับองค์กรของตนเอง โดยผลการเปรียบเทียบสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 3-39

ตารางที่ 3-39 การเทียบเคียงดัชนีวัดผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายที่ใช้อยู่ในปัจจุบันกับการไฟฟ้าของต่างประเทศ

ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มาตรฐานคุณภาพ การบริการ	กฟน.	กฟภ.	ฝรั่งเศส	ไอร์แลนด์	อิตาลี	เนเธอร์แลนด์	โปรตุเกส	สเปน	อังกฤษ	สหรัฐอเมริกา	ออสเตรเลีย	จำนวนบริษัทใน ต่างประเทศ ที่มีการใช้งาน	
คุณภาพ (Quality)															
Q1	การติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้า รายใหม่	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	✓ (1/1)	-	✓ (2/3)	-	✓ (2/3)	5 / 13	15 / 30
		รับประกัน	✓	✓	✓ (1/1)	✓ (1/1)	✓ (1/1)	-	-	✓ (1/1)	✓ (2/6)	✓ (1/1)	✓ (3/4)	10 / 17	
Q2	การแจ้งดับไฟฟ้าดับล่วงหน้า	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	✓ (1/1)	✓ (1/1)	✓ (1/1)	-	-	✓ (1/3)	4 / 13	14 / 30
		รับประกัน	✓	✓	-	✓ (1/1)	-	-	-	-	✓ (6/6)	✓ (1/1)	✓ (2/4)	10 / 17	
Q3	การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังเกิด เหตุขัดข้อง	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	✓	✓	-	✓ (1/1)	-	-	✓ (1/1)	-	✓ (3/3)	-	✓ (1/3)	6 / 13	10 / 30
		รับประกัน	✓	✓	-	✓ (1/1)	-	-	-	-	-	✓ (1/1)	✓ (2/4)	4 / 17	
Q4	การประเมินราคาและระยะเวลา ในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้ง ใหม่	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 13	10 / 30
		รับประกัน	-	-	✓ (1/1)	✓ (1/1)	✓ (1/1)	-	-	✓ (1/1)	✓ (6/6)	-	-	10 / 17	
Q5	ระยะเวลาในการซ่อมแซม กรณี หม้อแปลงเกิดเหตุขัดข้อง	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	✓ (1/1)	-	-	-	-	-	1 / 13	9 / 30
		รับประกัน	✓	✓	✓ (1/1)	✓ (1/1)	-	-	✓ (1/1)	-	✓ (5/6)	-	-	8 / 17	
Q6	การอ่านค่านายไฟฟ้าที่ใช้อยู่จริง	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	✓	✓	-	✓ (1/1)	✓ (1/1)	-	✓ (1/1)	-	✓ (3/3)	-	-	6 / 13	7 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/1)	-	-	-	1 / 17	

ตารางที่ 3-39 (ต่อ) การเทียบเคียงดัชนีวัดผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายที่ใช้อยู่ในปัจจุบันกับการไฟฟ้าของต่างประเทศ

ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มาตรฐานคุณภาพ การบริการ	กฟน.	กฟภ.	ฝรั่งเศส	ไอร์แลนด์	อิตาลี	เนเธอร์แลนด์	โปรตุเกส	สเปน	อังกฤษ	สหรัฐอเมริกา	ออสเตรเลีย	จำนวนบริษัทใน ต่างประเทศ ที่มีการใช้งาน	
คุณภาพ (Quality) (ต่อ)															
Q7	ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟใหม่ (กรณีค้างชำระ)	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	✓ (1/1)	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	-	-	2 / 13	5 / 30
		รับประกัน	✓	✓	-	-	✓ (1/1)	-	✓ (1/1)	✓ (1/1)	-	-	-	3 / 17	
Q8	การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิด เหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศปกติ)	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 13	5 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (5/6)	-	-	5 / 17	
Q9	การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิด เหตุขัดข้อง (กรณีสภาพอากาศ แปรปรวน)	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 13	5 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (5/6)	-	-	5 / 17	
Q10	การเปลี่ยนหรือย้ายตำแหน่งมิเตอร์	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (2/3)	-	-	2 / 13	4 / 30
		รับประกัน	-	-	-	✓ (1/1)	✓ (1/1)	-	-	-	-	-	-	2 / 17	
Q11	ระยะเวลาในการดำเนินการของงานที่ ยุ่งยากซับซ้อน	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	✓ (1/1)	✓ (1/1)	-	-	-	-	-	2 / 13	3 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/1)	-	-	-	1 / 17	
Q12	การติดตั้งที่ผิดพลาด	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	✓ (1/1)	-	-	-	-	-	-	1 / 13	3 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (2/4)	-	2 / 17	

ตารางที่ 3-39 (ต่อ) การเทียบเคียงดัชนีวัดผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายที่ใช้อยู่ในปัจจุบันกับการไฟฟ้าของต่างประเทศ

ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ภาพรวมบริการ	กฟน.	กฟภ.	ฝรั่งเศส	ไอร์แลนด์	อิตาลี	เนเธอร์แลนด์	โปรตุเกส	สเปน	สหประชาชาติ	สหรัฐอเมริกา	ออสเตรเลีย	จำนวนบริษัทในต่างประเทศที่มีการใช้งาน	
คุณภาพ (Quality) (ต่อ)															
Q13	ระยะเวลาในการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ ของลูกค้ายเดิม	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	1 / 13	3 / 30
		รับประกัน	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (2/4)	2 / 17	
Q14	การเปลี่ยนมิเตอร์ใหม่ (จากการแจ้งเปลี่ยนของผู้ใช้)	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	-	-	1 / 13	2 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/8)	-	-	1 / 17	
Q15	ระยะเวลาในการดำเนินการของงานที่ ง่ายและไม่ซับซ้อน	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 13	2 / 30
		รับประกัน	-	-	✓ (1/1)	-	✓ (1/1)	-	-	-	-	-	-	2 / 17	
Q16	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการต่อกลับใช้ ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้ายเดิมหลังจากได้รับ ใบร้องขอ	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
Q17	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการติดตั้ง หลังจากได้รับใบร้องขอ	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
Q18	จำนวนการติดตั้งไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัย และไม่ใช้ที่อยู่อาศัย	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	

ตารางที่ 3-39 (ต่อ) การเทียบเคียงดัชนีวัดผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายที่ใช้อยู่ในปัจจุบันกับการไฟฟ้าของต่างประเทศ

ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ภาพรวมการดำเนินงาน	กฟน.	กฟภ.	ฟ.รังสิต	ไอทรี่	อิตาอี	ค.ลพ.ร.อ.ท.	ส.ป.ค.	ท.ก.	ส.บ.อ.	ส.ท.ร.	อ.อ.	จำนวนบริษัทต่างประเทศที่มีการใช้งาน	
คุณภาพ (Quality) (ต่อ)															
Q19	ระยะเวลาในการประเมินราคาสำหรับงานขนาดเล็กและไม่มีความซับซ้อน	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	✓ (1/1)	-	-	-	-	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
Q20	การเปลี่ยนหม้อแปลงใหม่	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/6)	-	-	1 / 17	
Q21	ระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/1)	-	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
Q22	การแจ้งการตัดหรือระงับการจ่ายไฟฟ้า	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
Q23	การออกใบเสร็จรับเงินสำหรับลูกค้ารายใหม่	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/1)	-	1 / 17	
Q24	การติดต่อกลับผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวกับการชำระเงิน	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/6)	-	-	1 / 17	

ตารางที่ 3-39 (ต่อ) การเทียบเคียงดัชนีวัดผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายที่ใช้อยู่ในปัจจุบันกับการไฟฟ้าของต่างประเทศ

ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	หน่วยบริการ ประเภท	กฟน.	กฟภ.	ผู้ผลิต	โคเจน	ดีเซล	คอก๊าซ	สเปโตร	หกล	สบัง	บเรอ	ยล	หน่วยบริการ ประเภท	
คุณภาพ (Quality) (ต่อ)															
Q25	จำนวนรายงานที่ลูกค้าแจ้งเกี่ยวกับไฟ ถนน	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
Q26	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
Q27	จำนวนการแจ้งเกี่ยวกับไฟถนนที่มีได้ ทำการนัดหมายวันเวลาในการซ่อม	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
Q28	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน (กรณีในเขตเทศบาล)	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
Q29	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการซ่อมไฟถนน (กรณีนอกเขตเทศบาล)	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
Q30	การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 13	0 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	

ตารางที่ 3-39 (ต่อ) การเทียบเคียงดัชนีวัดผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายที่ใช้อยู่ในปัจจุบันกับการไฟฟ้าของต่างประเทศ

ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มาตรฐานคุณภาพ การบริการ	กฟน.	กฟภ.	ฝรั่งเศส	ไอร์แลนด์	อิตาลี	เนเธอร์แลนด์	โปรตุเกส	สเปน	อังกฤษ	สหรัฐอเมริกา	ออสเตรเลีย	จำนวนบริษัท ต่างประเทศ ที่มีบริการใช้งาน	
คุณภาพ (Quality) (ต่อ)															
Q31	ระยะเวลาในการ โอน - เปลี่ยนชื่อ พันธบัตรการใช้ไฟฟ้า	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 13	0 / 30
		รับประกัน	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
Q32	ระยะเวลาในการจ่ายคืนหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 13	0 / 30
		รับประกัน	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
Q33	ระยะเวลาในการจ่ายคืนเงิน ค่าบริการ	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 13	0 / 30
		รับประกัน	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
ความต่อเนื่อง (Continuity)															
C1	ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งราย ในหนึ่งปี (SAIFI)	เทคนิค	✓	✓	✓ (1/1)	✓ (1/1)	✓ (1/1)	✓ (1/1)	✓ (1/1)	✓ (1/1)	✓ (14/14)	✓ (12/12)	✓ (5/5)	37 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 13	0 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
C2	ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งราย ในหนึ่งปี (SAIDI)	เทคนิค	✓	✓	✓ (1/1)	✓ (1/1)	✓ (1/1)	✓ (1/1)	✓ (1/1)	✓ (1/1)	✓ (14/14)	✓ (12/12)	✓ (5/5)	37 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 13	0 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	

ตารางที่ 3-39 (ต่อ) การเทียบเคียงดัชนีวัดผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายที่ใช้อยู่ในปัจจุบันกับการไฟฟ้าของต่างประเทศ

ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มาตรฐานดัชนีบริการ	กฟน.	กฟภ.	ฝรั่งเศส	ไอร์แลนด์	อิตาลี	เนเธอร์แลนด์	โปรตุเกส	สเปน	อังกฤษ	สหรัฐอเมริกา	ออสเตรเลีย	หน่วยที่ประเทศ แห่งหนึ่ง ที่มีบริการ	
ความต่อเนื่อง (Continuity) (ต่อ)															
C3	ระยะเวลาที่เกิดเหตุขัดข้อง	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	✓ (1/1)	-	2 / 13	2 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
C4	ร้อยละของระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าเกินกว่า ระยะเวลาที่แจ้งไว้	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
C5	มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่าย	เทคนิค	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 13	0 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
ความเชื่อถือได้ (Reliability)															
R1	ค่าเฉลี่ยของจำนวนลูกค้าที่ได้รับ ผลกระทบที่ไฟฟ้าดับในหนึ่งปี (CAIDI)	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (5/5)	5 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 13	0 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
R2	ความถี่ที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 13	8 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (4/6)	✓ (4/4)	8 / 17	

ตารางที่ 3-39 (ต่อ) การเทียบเคียงดัชนีวัดผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายที่ใช้อยู่ในปัจจุบันกับการไฟฟ้าของต่างประเทศ

ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มาตรฐานบริการ การบริการระดับ	กฟน.	กฟภ.	ฝรั่งเศส	ไอร์แลนด์	อิตาลี	เนเธอร์แลนด์	โปรตุเกส	สเปน	อังกฤษ	สหรัฐอเมริกา	ออสเตรเลีย	หน่วยงาน ต่างประเทศ ที่มีการใช้งาน	
ความเชื่อถือได้ (Reliability) (ต่อ)															
R3	ระยะเวลาที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องในรอบ 1 ปี	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 13	2 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (2/4)	2 / 17	
R4	จำนวนครั้งที่ไฟกระพริบในรอบ 1 ปี	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/4)	0 / 17	
R5	ความถี่ที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องต่อปีต่อลูกค้าแต่ละราย	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/1)	-	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
R6	ร้อยละของการดับไฟฟ้าที่ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)															
CS1	การนัดหมายเวลากับลูกค้า	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	✓ (1/1)	-	-	-	-	-	1 / 13	15 / 30
		รับประกัน	-	-	✓ (1/1)	✓ (1/1)	✓ (1/1)	-	✓ (1/1)	-	✓ (6/6)	✓ (1/1)	✓ (3/4)	14 / 17	

ตารางที่ 3-39 (ต่อ) การเทียบเคียงดัชนีวัดผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายที่ใช้อยู่ในปัจจุบันกับการไฟฟ้าของต่างประเทศ

ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มาตรฐานคุณภาพการบริการ	กฟน.	กฟภ.	ฝรั่งเศส	ไอร์แลนด์	อิตาลี	เนเธอร์แลนด์	โปรตุเกส	สเปน	อังกฤษ	สหรัฐอเมริกา	ออสเตรเลีย	หน่วยงานรับบริการต่างประเทศที่มีการใช้งาน
ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) (ต่อ)														
CS2	การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37
		ทั่วไป	✓	✓	-	✓ (1/1)	✓ (1/1)	✓ (1/1)	✓ (1/1)	-	✓ (3/3)	-	✓ (1/3)	8 / 13
		รับประกัน	-	-	✓ (1/1)	-	-	-	-	-	-	✓ (1/6)	-	-
														10 / 30
CS3	ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37
		ทั่วไป	-	-	-	-	✓ (1/1)	✓ (1/1)	-	-	-	-	-	2 / 13
		รับประกัน	✓	✓	-	✓ (1/1)	-	-	✓ (1/1)	-	✓ (6/6)	-	-	8 / 17
														10 / 30
CS4	การตอบกลับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียนเข้ามา	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37
		ทั่วไป	-	-	-	✓ (1/1)	✓ (1/1)	✓ (1/1)	✓ (1/1)	-	-	-	-	4 / 13
		รับประกัน	-	-	✓ (1/1)	✓ (1/1)	-	-	-	✓ (1/1)	-	-	-	3 / 17
														7 / 30
CS5	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมิเตอร์	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37
		ทั่วไป	-	-	-	-	✓ (1/1)	✓ (1/1)	-	-	-	-	-	2 / 13
		รับประกัน	✓	✓	-	✓ (1/1)	-	-	✓ (1/1)	✓ (1/1)	✓ (1/6)	-	-	4 / 17
														6 / 30
CS6	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับใบเสร็จและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37
		ทั่วไป	-	-	-	-	✓ (1/1)	✓ (1/1)	-	-	-	-	-	2 / 13
		รับประกัน	✓	✓	-	✓ (1/1)	-	-	✓ (1/1)	✓ (1/1)	✓ (1/6)	-	-	4 / 17
														6 / 30
CS7	การจ่ายเงินค่าปรับตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 13
		รับประกัน	-	-	-	✓ (1/1)	-	-	-	-	✓ (5/6)	-	-	6 / 17
														6 / 30

ตารางที่ 3-39 (ต่อ) การเทียบเคียงดัชนีวัดผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายที่ใช้อยู่ในปัจจุบันกับการไฟฟ้าของต่างประเทศ

ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มาตรฐานบริการ	กฟน.	กฟภ.	ผ่องไศล	ไอรินทร์	อิตาลี	แพลนเรอเจน	โปรตุเกส	สเปน	สเปน	สเปน	สหรัฐอเมริกา	อิตาลี	จำนวนประเทศ ต่างประเท ที่มีบริการ	
ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) (ต่อ)																
CS8	จำนวนลูกค้าที่โทรมายังศูนย์บริการ และมีพนักงานตอบรับ	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	✓ (1/1)	✓ (1/1)	-	-	✓ (1/1)	-	-	-	✓ (1/3)	4 / 13	4 / 30	
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17		
CS9	การร้องเรียนและแก้ไขเรื่อง แรงดันไฟฟ้า	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	✓	✓	-	-	-	-	-	-	✓ (2/3)	-	-	2 / 13	3 / 30	
		รับประกัน	-	-	-	✓ (1/1)	-	-	-	-	-	-	-	1 / 17		
CS10	การตอบสนองต่อคำร้องของลูกค้า	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 13	3 / 30	
		รับประกัน	-	-	✓ (1/1)	-	✓ (1/1)	-	-	✓ (1/1)	-	-	-	3 / 17		
CS11	การชี้แจงสาเหตุของเหตุขัดข้อง (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	1 / 13	2 / 30	
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/1)	-	1 / 17		
CS12	จำนวนคำร้องเรียนของลูกค้า	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/1)	✓ (1/3)	2 / 13	2 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
CS13	ร้อยละของการรับสายลูกค้าในเวลา 30 วินาที	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/1)	✓ (1/3)	2 / 13	2 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	

ตารางที่ 3-39 (ต่อ) การเทียบเคียงดัชนีวัดผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายที่ใช้อยู่ในปัจจุบันกับการไฟฟ้าของต่างประเทศ

ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มาตรฐานคุณภาพการบริการ	กฟน.	กฟภ.	ฝรั่งเศส	ไอร์แลนด์	อิตาลี	คันทารองหน	โปรตุเกส	สเปน	อังกฤษ	บริเตนเหนือ	ยลเดเอสอ	ให้ใช้ประเทศต่างประเทที่ม่การใ้งาน	
ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) (ต่อ)															
CS14	การชี้แจงและแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับคุณภาพและความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ)	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
CS15	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุและแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
CS16	การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมลพิษ	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	-	-	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
CS17	ร้อยละที่สามารถหาสาเหตุและแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ภายใน 20 วัน	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
CS18	จำนวนคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเดิม	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
CS19	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการหาสาเหตุและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเดิม	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	

ตารางที่ 3-39 (ต่อ) การเทียบเคียงดัชนีวัดผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายที่ใช้อยู่ในปัจจุบันกับการไฟฟ้าของต่างประเทศ

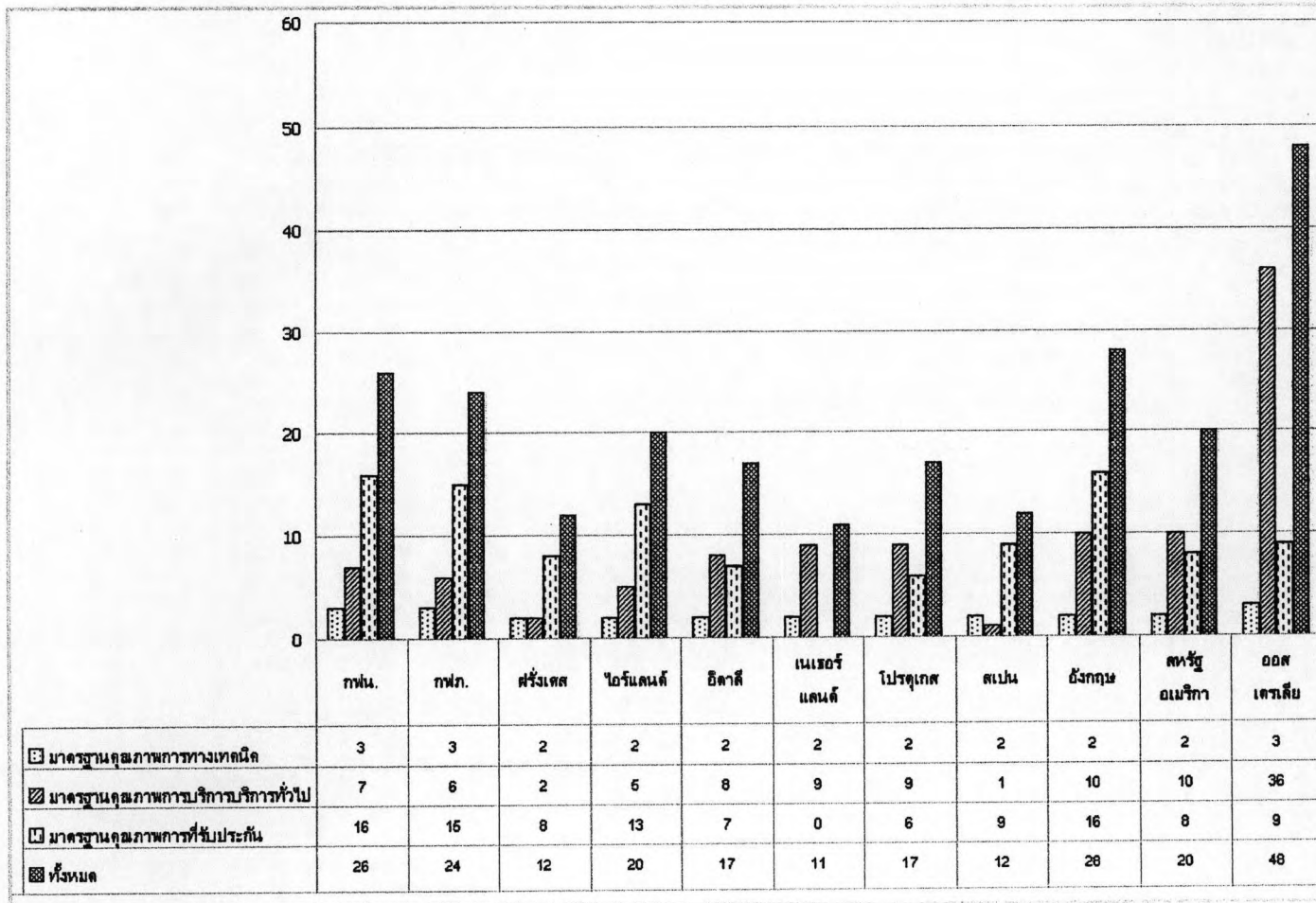
ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มาตรฐานคุณภาพ การบริการ	กฟน.	กฟภ.	ฝรั่งเศส	ไอร์แลนด์	อิตาลี	เนเธอร์แลนด์	โปรตุเกส	สเปน	อังกฤษ	สหรัฐอเมริกา	ออสเตรเลีย	จำนวนบริษัทใน ต่างประเทศ ที่มีการใช้งาน
ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) (ต่อ)														
CS20	การสืบสวนเกี่ยวกับระบบต่างๆ (กรณีที่ไม่ถูกเงิน) เช่น การตรวจเช็คมิเตอร์	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 13
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/1)	-	1 / 17
CS21	การแก้ไขค่าร้องเรียน	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 13
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/1)	-	1 / 17
CS22	จำนวนการต่อกลับใช้ไฟฟ้าใหม่ของลูกค้าเดิม	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	1 / 13
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17
CS23	ร้อยละของความพึงพอใจของลูกค้า	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/1)	-	1 / 13
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17
CS24	ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการลูกค้า (จากการสุ่มสอบถาม)	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/1)	-	1 / 13
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17
CS25	ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยบริการเคลื่อนที่ (จากการสุ่มสอบถาม)	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/1)	-	1 / 13
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17

ตารางที่ 3-39 (ต่อ) การเทียบเคียงดัชนีวัดผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายที่ใช้อยู่ในปัจจุบันกับการไฟฟ้าของต่างประเทศ

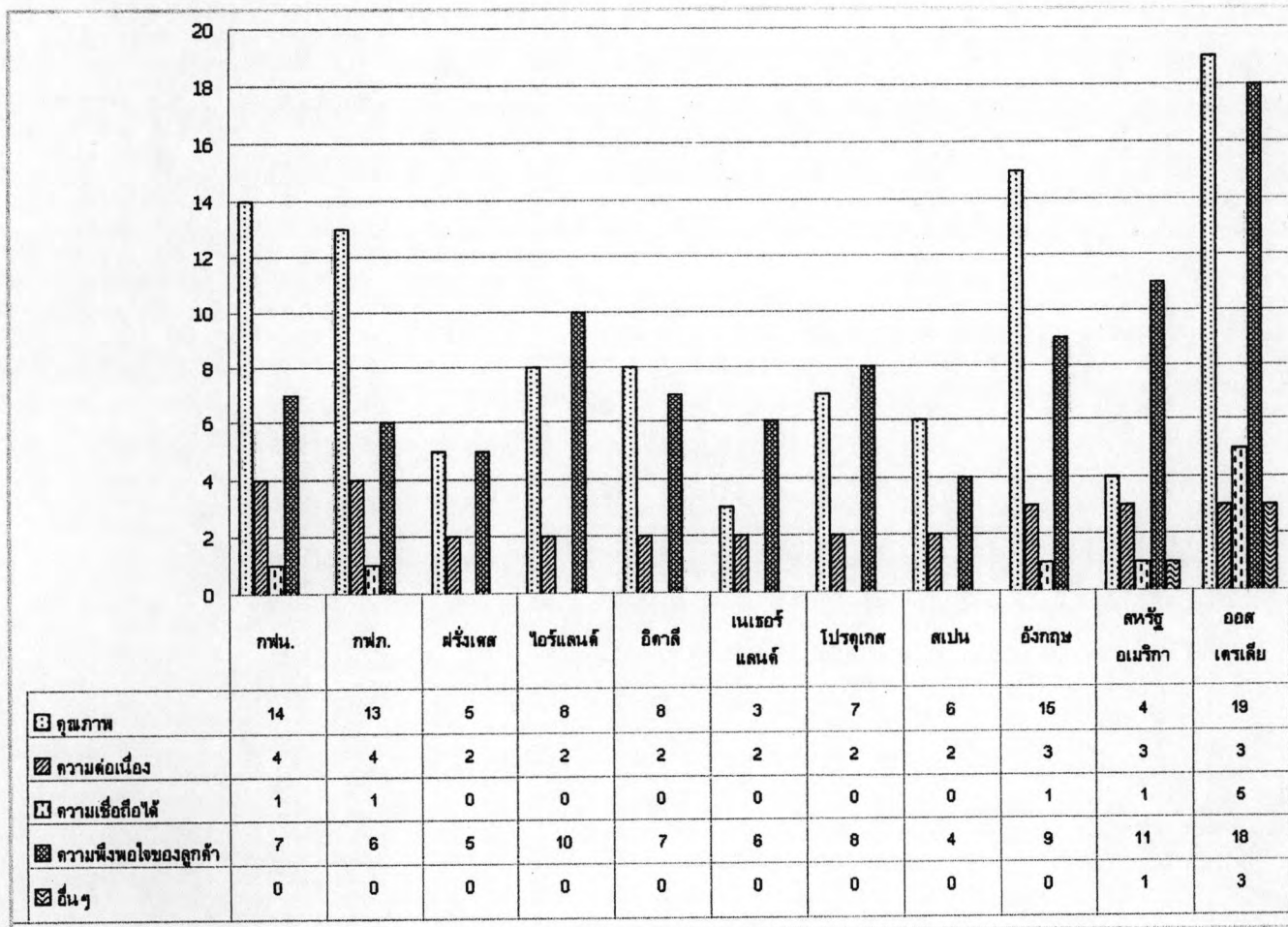
ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มาตรฐานคุณภาพ การบริการ	กฟน.	กฟภ.	ฝรั่งเศส	ไอร์แลนด์	อิตาลี	เนเธอร์แลนด์	โปรตุเกส	สเปน	อังกฤษ	สหรัฐอเมริกา	ออสเตรเลีย	จำนวนบริษัทใน ต่างประเทศ ที่มีการใช้งาน	
ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) (ต่อ)															
CS26	จำนวนสายที่พนักงานไม่สามารถรับได้ ภายใน 30 วินาที	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
CS27	ระยะเวลาที่หน่วยบริการเคลื่อนที่ ตอบสนองหลังจากได้รับแจ้งจากลูกค้า (กรณีฉุกเฉิน)	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/1)	-	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
CS28	จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่โทรมายัง ศูนย์บริการ (รวมพนักงานตอบรับและ เครื่องตอบรับอัตโนมัติ)	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
CS29	ระยะเวลาในการรอสายที่จะสนทนากับ พนักงาน	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
CS30	จำนวนและร้อยละของสายที่ถูกละเอียด	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
CS31	ระยะเวลาในการให้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	✓ (1/1)	-	-	-	-	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	

ตารางที่ 3-39 (ต่อ) การเทียบเคียงดัชนีวัดผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายที่ใช้อยู่ในปัจจุบันกับการไฟฟ้าของต่างประเทศ

ลำดับที่	ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	มาตรฐานระบบการบริการ	กฟน.	กฟภ.	ฝรั่งเศส	ไอร์แลนด์	อิตาลี	เดนมาร์ก	โปรตุเกส	เกาหลี	อังกฤษ	สหรัฐอเมริกา	อียิปต์	หน่วยบริการแห่งชาติ ต่างประเทศ ที่มีให้บริการ	
อื่น ๆ (ต่อ)															
O2	จำนวนเหตุการณ์ทั้งสิ้นที่ต้องชำระค่าปรับ	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
O3	จำนวนไฟถนนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/3)	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
O4	ร้อยละของลูกค้าที่ถูกยกเลิกการให้บริการเนื่องจากค้างค่าใช้จ่าย	เทคนิค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 37	
		ทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓ (1/1)	1 / 13	1 / 30
		รับประกัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0 / 17	
จำนวนรวม	เทคนิค	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3			
	ทั่วไป	7	6	2	5	8	9	9	1	10	10	36			
	รับประกัน	16	15	8	13	7	0	6	9	16	8	9			
	ทั้งหมด	26	24	12	20	17	11	17	12	28	20	48			



รูปที่ 3-5 การเทียบเคียงจำนวนดัชนีวัดผลการดำเนินงานของแต่ละประเทศแยกตามประเภทมาตรฐานคุณภาพบริการ



รูปที่ 3-6 การเทียบเคียงจำนวนดัชนีวัดผลการดำเนินงานของแต่ละประเทศแยกตามมุมมองของดัชนีวัดผลการดำเนินงาน

จากตารางที่ 3-39 จะเห็นว่าดัชนีวัดมาตรฐานคุณภาพทางด้านเทคนิคด้านความเชื่อมั่นของระบบ ซึ่งได้แก่ ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIFI), ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี (SAIDI) เป็นดัชนีที่ทุกประเทศใช้เป็นมาตรฐานในการตรวจสอบมาตรฐานคุณภาพทางเทคนิค ในขณะที่บางประเทศมีการวัดดัชนี ค่าเฉลี่ยของจำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบที่ไฟฟ้าดับในหนึ่งปี (CAIDI) ด้วย

ในด้านมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไปนั้น จากรูปที่ 3-5 จะเห็นได้ว่า ประเทศที่มีจำนวนดัชนีวัดผลการดำเนินงานรวมมากที่สุด 3 อันดับแรกคือประเทศออสเตรเลีย รองลงมาคืออังกฤษ และสหรัฐอเมริกาและไอร์แลนด์ ตามลำดับ ส่วนประเทศที่มีจำนวนรวมน้อยที่สุดคือเนเธอร์แลนด์ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า ประเทศเนเธอร์แลนด์เป็นเพียงประเทศเดียวที่ไม่มีดัชนีวัดผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพการบริการที่รับประกัน และจากรูปที่ 3-6 จะพบว่า ดัชนีวัดผลการดำเนินงานส่วนใหญ่ของทุกประเทศที่ได้ทำการศึกษานั้นมีจำนวนดัชนีวัดผลการดำเนินงานในมุมมองด้านความพึงพอใจของลูกค้าและด้านคุณภาพ ในจำนวนที่มากกว่ามุมมองอื่นอย่างชัดเจน รองลงมาคือ ความต่อเนื่อง ความเชื่อถือได้ และอื่นๆ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่ามีการให้ความสำคัญด้านความพึงพอใจของลูกค้าและด้านคุณภาพมากกว่าด้านอื่นๆ

นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่การไฟฟ้านครหลวงและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีอยู่นั้น บางตัวมีความคล้ายคลึงกับต่างประเทศ เช่น การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง ในขณะที่บางตัว ไม่มีความคล้ายคลึงกับประเทศใดๆ เลย เช่น ระยะเวลาในการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า เป็นต้น รวมถึงในแต่ละประเทศนั้นยังมีความแตกต่างกันออกไป ทั้งในเรื่องของเป้าหมายของดัชนีชี้วัด และจำนวนของดัชนีชี้วัดที่นำมาใช้ โดยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความแตกต่างนี้เนื่องมาจากนโยบายในการบริหารงานของแต่ละองค์กร และการเล็งเห็นความสำคัญในมุมมองที่แตกต่างกันออกไป รวมไปถึงความแตกต่างในการระบุเกณฑ์ค่าปรับสำหรับกรณีให้ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ตามเกณฑ์ที่ระบุไว้ด้วย อีกทั้งยังมีรูปแบบการชำระเงินค่าปรับที่แตกต่างกันออกไป โดยสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

- 1) การจ่ายแบบอัตโนมัติ กล่าวคือการจ่ายค่าปรับในลักษณะนี้ ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ต้องเตรียมเอกสารหรือเขียนคำร้องใดๆ ทั้งสิ้น โดยบริษัทที่จัดจำหน่ายไฟฟ้าจะทำการจ่ายเงินค่าปรับให้ผู้ใช้ไฟฟ้าภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ อาจด้วยการจ่ายเช็ค หรือการหักค่าใช้ไฟฟ้าในรอบบิลถัดไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการภายในขององค์กรนั้นๆ
- 2) ผู้ใช้ไฟฟ้าจะต้องเตรียมเอกสารและเขียนคำร้อง เพื่อให้บริษัทที่จัดจำหน่ายไฟฟ้าจ่ายเงินค่าปรับในกรณี โดยผู้ใช้ไฟฟ้าจะต้องยื่นเรื่องภายในเวลาที่กำหนดเท่านั้น

ประเทศที่มีการจ่ายเงินค่าปรับแบบอัตโนมัตินั้นได้แก่ ประเทศฝรั่งเศส ไอร์แลนด์ อิตาลี สเปน และโปรตุเกส ส่วนประเทศอังกฤษ สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลียนั้นมีการจ่ายเงินทั้งสองรูปแบบ กล่าวคือ เกณฑ์การให้บริการบางตัวทางผู้จำหน่ายไฟฟ้าจะทำการจ่ายให้ผู้ใช้ไฟฟ้าโดยอัตโนมัติกรณีที่ไม่รักษามาตรฐานการให้บริการไว้ได้ แต่ในขณะเดียวกันเกณฑ์การให้บริการบางตัวผู้ใช้ไฟฟ้าจะต้องทำเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ผู้จำหน่ายไฟฟ้าจ่ายค่าปรับเอง

3.6 บทสรุป

จากการศึกษารวบรวมข้อมูลดัชนีวัดผลการดำเนินงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่า จำนวนดัชนีผลการดำเนินงานของแต่ละบริษัทหรือแต่ละประเทศมีอยู่นั้น มีจำนวนที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งจำนวนเหล่านี้ไม่สามารถใช้เป็นตัวบ่งบอกว่าองค์กรนั้นประสบความสำเร็จในการดำเนินการมากน้อยเพียงใด เนื่องจากจำนวนดัชนีชี้วัดที่มากเกินไปอาจก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่มาก และการเก็บรวบรวมข้อมูลไม่สามารถทำได้อย่างเต็มที่ หรือข้อมูลนั้นไม่ใช่ข้อมูลที่แท้จริง ในขณะเดียวกันจำนวนดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่มีน้อยเกินไป อาจส่งผลให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการตรวจสอบประสิทธิภาพการดำเนินงานได้ไม่ทั่วถึงและไม่ครอบคลุม ทำให้มองข้ามปัญหาหรือจุดบกพร่องต่างๆ ไปได้ โดยจำนวนดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่เหมาะสมสำหรับแต่ละองค์กรนั้นไม่มีการกำหนดจำนวนที่แน่นอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารองค์กรว่าให้ความสำคัญในเรื่องต่างๆ มากน้อยเพียงใด แต่ดัชนีวัดผลการดำเนินงานหลักที่ตื้นนั้นควรมีปริมาณที่น้อยที่สุด ในขณะเดียวกันจะต้องครอบคลุมวิสัยทัศน์ และนโยบายขององค์กรอย่างครบถ้วน รวมถึงมีการคำนึงถึงความพร้อมของข้อมูลด้วย