

บทที่ 3

ค่าความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า อัตราความเสียหายเนื่องจากไฟดับ และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอดีต

3.1 ค่าความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

ในการพิจารณาถึงความเสียหายเนื่องจากไฟดับจำเป็นที่จะต้องพิจารณาค่าความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า อัตราความเสียหายเนื่องจากไฟดับและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ผ่านมาในอดีตด้วย เนื่องจากค่าความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าซึ่งระบุเป็นค่าดัชนีต่างๆ นั้น เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเสียหายโดยตรง และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้านั้นจะเป็นดัชนีที่แสดงถึงความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ต้องการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปรับปรุงระบบจำหน่ายให้ดีขึ้นเล็กน้อยเพียงใด โดยในการพิจารณาถึงดัชนีต่างๆ ในงานศึกษานี้จะพิจารณาค่าความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าตั้งแต่ปี 2547 - 2549 เพื่อให้สามารถดูแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่ผ่านมา ซึ่งทำให้สามารถประเมินค่าความเสียหายเนื่องจากไฟดับได้ถูกต้องมากขึ้น

3.1.1 ดัชนีค่า SAIDI และ SAIFI

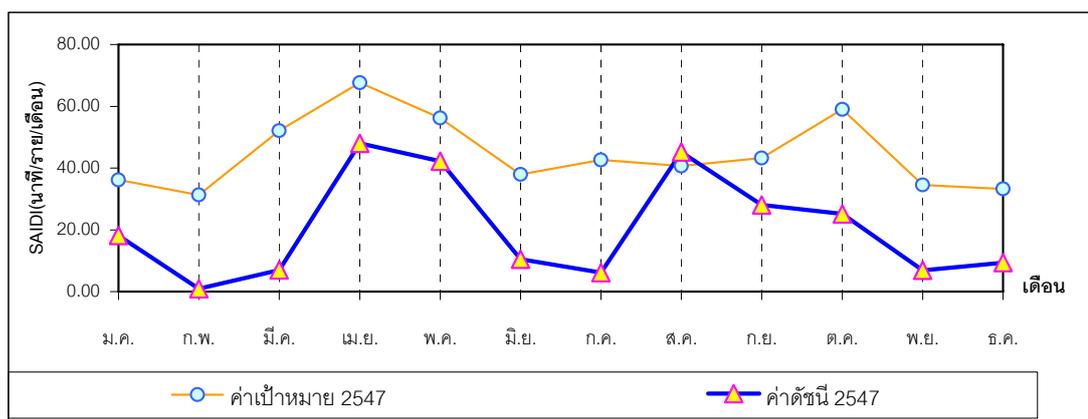
ค่า SAIDI คือค่าดัชนีที่แสดงระยะเวลาไฟดับเฉลี่ยที่กระทบต่อผู้ใช้ไฟฟ้า 1 รายในช่วงเวลาที่พิจารณา ค่า SAIFI คือค่าดัชนีแสดงจำนวนครั้งไฟดับเฉลี่ยที่กระทบกับผู้ใช้ไฟฟ้าต่อราย ในช่วงระยะเวลาที่พิจารณา ในอดีตที่ผ่านมาการกำหนดค่าดัชนีความเชื่อถือได้นั้นว่าจะมีค่าเท่าใด ขึ้นอยู่กับผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่นั้นว่ามี ความพึงพอใจในการให้บริการด้านไฟฟ้ามากน้อยเพียงใด และขึ้นกับการพิจารณาการให้บริการด้านคุณภาพของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเองเป็นหลัก เช่น ในเขตธุรกิจและอุตสาหกรรม ผู้ใช้ไฟฟ้าอาจต้องการความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้ามากกว่าพื้นที่บ้านพักอาศัย หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในเมืองหลวงอาจต้องการค่า SAIDI และ SAIFI ที่มีค่าน้อยกว่าพื้นที่ในชนบท

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้การกำหนดค่า SAIDI และ SAIFI เพื่อปรับปรุงระบบจึงแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ แต่ทั้งนี้ต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นหลัก และการสำรวจต้องคัดแยกข้อมูลที่มีคุณภาพมาใช้ งาน เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าอาจให้ข้อมูลที่ไม่ตรงกับความเป็นจริงหรือให้ข้อมูลโดยคิดถึงประโยชน์หรือความต้องการของตนเองมากเกินไป

เมื่อพิจารณาถึงค่าดัชนีความเชื่อถือได้ SAIDI ของการไฟฟ้าอำเภอกระทุ่มแบน ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2547-2549 ดังแสดงในภาพที่ 3.1- 3.3 จะเห็นได้ว่าค่าดัชนีที่เกิดขึ้นจริงนั้นโดยส่วนใหญ่อยู่ต่ำกว่าเป้าหมายที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดไว้

ภาพที่ 3.1

แสดงเป้าหมายและค่าดัชนีความเชื่อถือได้ SAIDI ของการไฟฟ้าอำเภอกระทุ่มแบน ปีงบประมาณ 2547

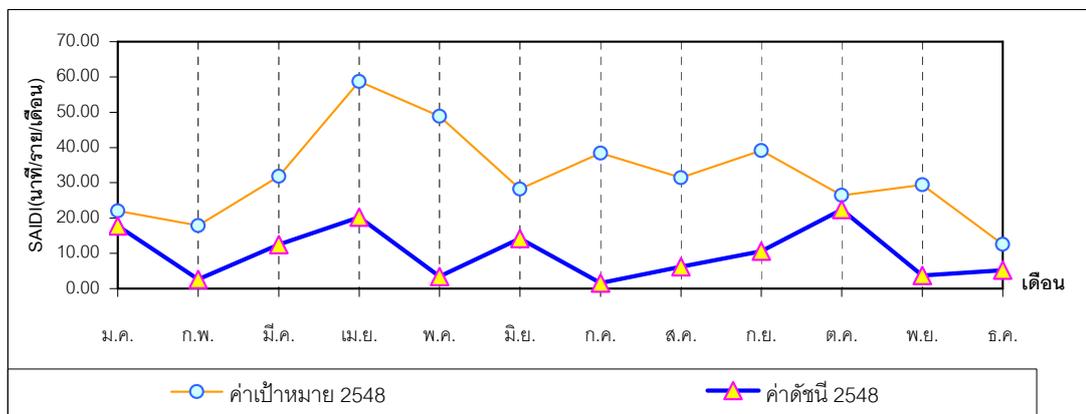


| ปีงบประมาณ | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | รวม |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| ค่าเป้าหมาย 2547 | 36.16 | 31.32 | 52.11 | 67.63 | 56.20 | 37.92 | 42.63 | 40.70 | 43.21 | 59.00 | 34.55 | 33.24 | 534.67 |
| ค่าดัชนี 2547 | 18.16 | 0.93 | 6.99 | 48.04 | 42.20 | 10.45 | 6.11 | 45.16 | 28.03 | 25.16 | 6.87 | 9.37 | 247.47 |

ที่มา : แผนกควบคุมการจ่ายไฟฟ้า (2549)

ภาพที่ 3.2

แสดงเป้าหมายและค่าดัชนีความเชื่อถือได้ SAIDI ของการไฟฟ้าอำเภอกระทุ่มแบน ปีงบประมาณ 2548

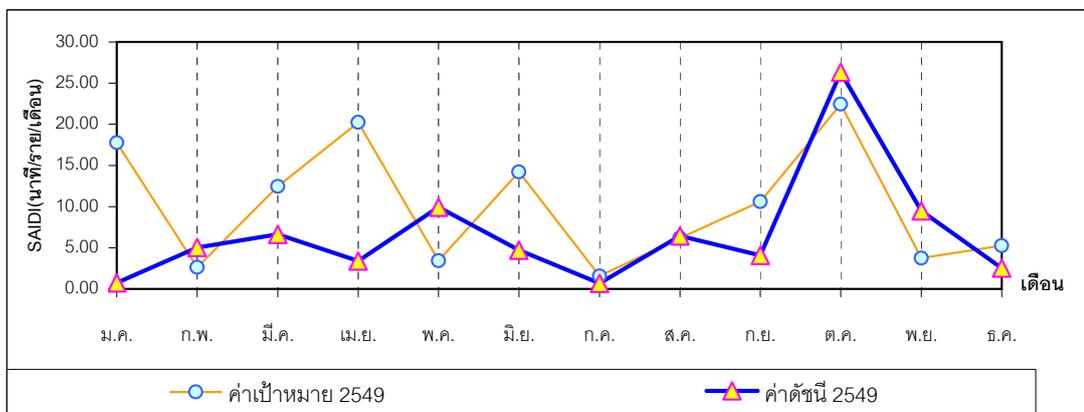


| ปีงบประมาณ | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | รวม |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| ค่าเป้าหมาย 2548 | 22.06 | 17.88 | 31.84 | 58.69 | 48.83 | 28.23 | 38.42 | 31.46 | 39.12 | 26.45 | 29.45 | 12.57 | 384.99 |
| ค่าดัชนี 2548 | 17.78 | 2.62 | 12.46 | 20.23 | 3.42 | 14.21 | 1.57 | 6.19 | 10.60 | 22.44 | 3.75 | 5.25 | 120.52 |

ที่มา : แผนกควบคุมการจ่ายไฟฟ้า (2549)

ภาพที่ 3.3

แสดงเป้าหมายและค่าดัชนีความเชื่อถือได้ SAIDI ของการไฟฟ้าอำเภอกระทุ่มแบน ปีงบประมาณ 2549



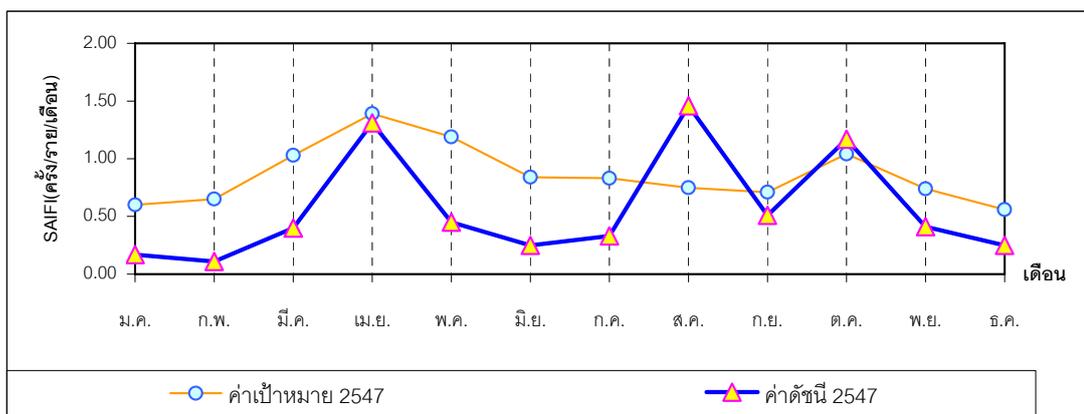
| ปีงบประมาณ | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | รวม |
|------------------|-------|------|-------|-------|------|-------|------|------|-------|-------|------|------|--------|
| ค่าเป้าหมาย 2549 | 17.78 | 2.62 | 12.46 | 20.23 | 3.42 | 14.21 | 1.57 | 6.19 | 10.60 | 22.44 | 3.75 | 5.25 | 120.52 |
| ค่าดัชนี 2549 | 0.74 | 5.02 | 6.64 | 3.38 | 9.93 | 4.71 | 0.67 | 6.42 | 4.08 | 26.33 | 9.49 | 2.54 | 79.95 |

ที่มา : แผนกควบคุมการจ่ายไฟฟ้า (2549)

เมื่อพิจารณาถึงค่า SAIFI ของการไฟฟ้าอำเภอกระทุ่มแบน ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2547-2549 แล้ว จากภาพที่ 3.4-3.6 จะเห็นว่าค่าดัชนีที่เกิดขึ้นจริงนั้นโดยส่วนใหญ่อยู่ต่ำกว่าเป้าหมายที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดไว้เช่นเดียวกัน

ภาพที่ 3.4

แสดงเป้าหมายและค่าดัชนีความเชื่อถือได้ SAIFI ของการไฟฟ้าอำเภอกระทุ่มแบน ปีงบประมาณ 2547

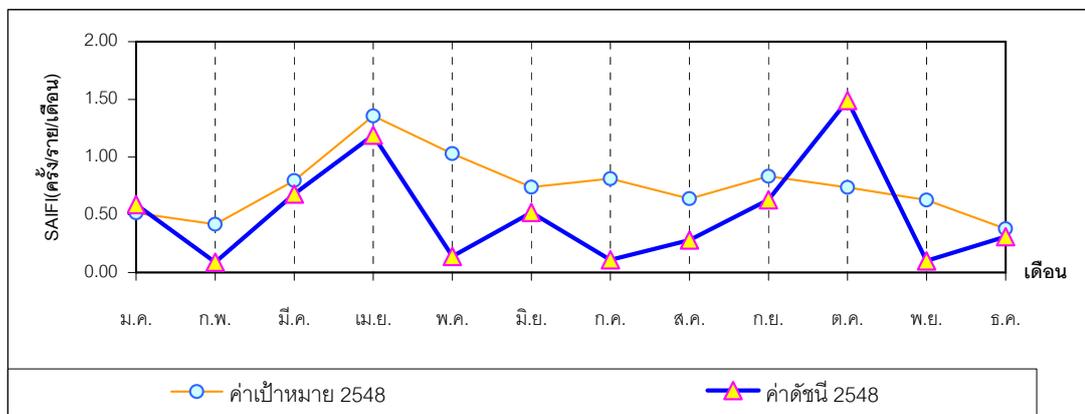


| ปีงบประมาณ | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | รวม |
|------------------|------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------|------|------|------|-------|
| ค่าเป้าหมาย 2547 | 0.60 | 0.65 | 1.03 | 1.39 | 1.19 | 0.84 | 0.83 | 0.75 | 0.71 | 1.04 | 0.74 | 0.56 | 10.33 |
| ค่าดัชนี 2547 | 0.17 | 0.11 | 0.40 | 1.31 | 0.45 | 0.25 | 0.33 | 1.46 | 0.51 | 1.17 | 0.41 | 0.25 | 6.82 |

ที่มา : แผนกควบคุมการจ่ายไฟฟ้า (2549)

ภาพที่ 3.5

แสดงเป้าหมายและค่าดัชนีความเชื่อถือได้ SAIFI ของการไฟฟ้าอำเภอกระทุ่มแบน ปีงบประมาณ 2548

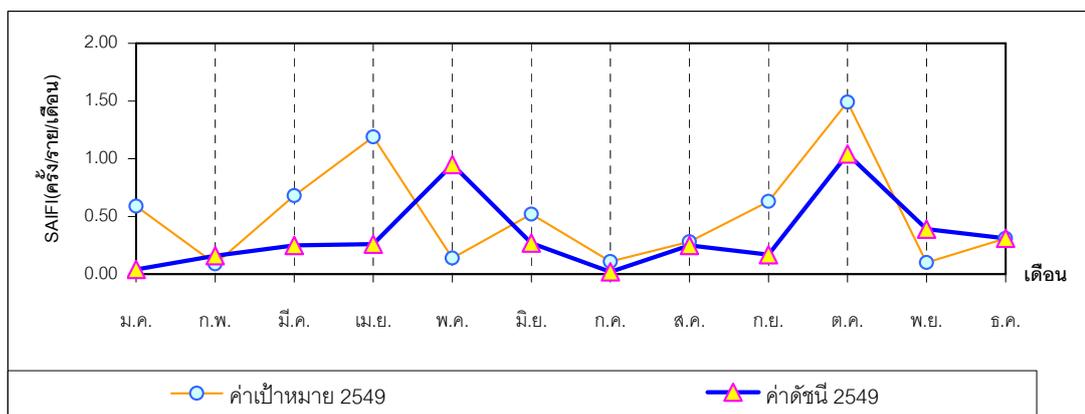


| ปีงบประมาณ | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | รวม |
|------------------|------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------|------|------|------|------|
| ค่าเป้าหมาย 2548 | 0.52 | 0.42 | 0.80 | 1.36 | 1.03 | 0.74 | 0.81 | 0.64 | 0.83 | 0.74 | 0.63 | 0.38 | 8.89 |
| ค่าดัชนี 2548 | 0.59 | 0.09 | 0.68 | 1.19 | 0.14 | 0.52 | 0.11 | 0.28 | 0.63 | 1.49 | 0.10 | 0.31 | 6.13 |

ที่มา : แผนกควบคุมการจ่ายไฟฟ้า (2549)

ภาพที่ 3.6

แสดงเป้าหมายและค่าดัชนีความเชื่อถือได้ SAIFI ของการไฟฟ้าอำเภอกระทุ่มแบน ปีงบประมาณ 2549



| ปีงบประมาณ | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | รวม |
|------------------|------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------|------|------|------|------|
| ค่าเป้าหมาย 2549 | 0.59 | 0.09 | 0.68 | 1.19 | 0.14 | 0.52 | 0.11 | 0.28 | 0.63 | 1.49 | 0.10 | 0.31 | 6.13 |
| ค่าดัชนี 2549 | 0.04 | 0.16 | 0.25 | 0.26 | 0.95 | 0.27 | 0.02 | 0.25 | 0.17 | 1.04 | 0.39 | 0.31 | 4.11 |

ที่มา : แผนกควบคุมการจ่ายไฟฟ้า (2549)

เมื่อพิจารณาจากภาพที่ 3.1-3.6 จะเห็นได้ว่าค่าดัชนีความเชื่อถือได้ทั้ง SAIDI และ SAIFI ของการไฟฟ้าอำเภอกระทุ่มแบนนั้น ค่าเป้าหมายมีแนวโน้มที่จะลดลงทุกปี เนื่องจากการ

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการวางแผนการพัฒนาและปรับปรุงความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง รวมถึงแผนพัฒนาระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (ปี 2545-2549) ซึ่งได้กำหนดแผนงานหรือโครงการหลักที่สนับสนุนการตอบสนองต่อความต้องการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นและความเชื่อถือได้โดยรวม อันประกอบด้วยโครงการก่อสร้างสายส่งและสถานีไฟฟ้าระยะที่ 8 โครงการก่อสร้างและปรับปรุงเสริมระบบจำหน่ายระยะที่ 6 และการปรับปรุงในด้านการวางแผนงานปรับปรุงความเชื่อถือได้อื่นๆ เช่น ส่งจู่ร้อนด้วยกล้อง Thermal Viewer และทำการแก้ไข การตัดต้นไม้ให้มีระยะปลอดภัยเพียงพอ การติดตั้ง Snake Guard ที่ต้นเสาไฟฟ้าของอุปกรณ์ CT PT Drop out Fuse และหม้อแปลง การออกแบบก่อสร้างตรวจวัดปรับปรุงค่า Ground ให้ได้มาตรฐาน การติดตั้งล่อฟ้าเพิ่ม (ด้านแรงสูงและแรงต่ำ) การย้ายอุปกรณ์ใต้แนวสายส่ง และอื่นๆ ซึ่งทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถกำหนดเป้าหมายของดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าให้ต่ำลงทุกปี เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในระบบไฟฟ้าและทำให้เกิดความพึงพอใจกับผู้ใช้ไฟฟ้า

3.2 อัตราความเสียหายเนื่องจากไฟดับ

บัณฑิต เอื้ออาภรณ์ (2544) ได้ประเมินอัตราความเสียหายทางเศรษฐกิจเนื่องจากไฟฟ้ายดับของทั้งประเทศ โดยศึกษาในช่วงปี 2538-2539 และในปี 2543 ซึ่งได้แก่ค่า IER และ ICPE โดยที่ค่า IER จะเป็นตัวเลขที่แสดงถึงค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อหน่วยพลังงานไฟฟ้า ซึ่งหมายความว่าถ้าหากไฟดับขึ้นโดยเปรียบเทียบกับหน่วยของพลังงานไฟฟ้าที่หายไปในช่วงเวลาที่ไฟดับแล้ว จะพบว่ามีความเสียหายเกิดขึ้นเท่าใด ในขณะที่ค่า ICPE เป็นค่าที่แสดงถึงความเสียหายต่อครั้งที่เกิดไฟดับขึ้น โดยอัตราความเสียหาย IER และ ICPE ของปี 2539 และปี 2543 แสดงได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1

แสดงอัตราความเสียหายรวมทั้งประเทศในปี 2539 และปี 2543

| อัตราความเสียหาย | ปี 2539 | | | ปี 2543 | | |
|------------------|---------------|---------|---------|---------------|--------|---------|
| | รวมทั้งประเทศ | กฟภ. | กฟน. | รวมทั้งประเทศ | กฟภ. | กฟน. |
| IER (บาท/kW-h) | 68.06 | 83.40 | 62.02 | 60.35 | 60.17 | 53.79 |
| ICPE (บาท/ครั้ง) | 217,315 | 177,317 | 246,800 | 64,991 | 62,723 | 147,500 |

ที่มา : บัณฑิต เอื้ออาภรณ์ (2544)

จากตารางที่ 3.1 พบว่าค่า IER ของผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วประเทศในปี 2539 และปี 2543 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 68.06 และ 60.35 บาท/kWh ตามลำดับ ค่า ICPE มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 217,315 และ 64,991 บาท/ครั้ง ตามลำดับ โดยที่ค่า IER ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในปี 2543 มีค่าอยู่ประมาณ 60.17 บาท/kWh และค่า ICPE มีค่าเฉลี่ยที่ 62,723 บาท/ครั้ง จากผลดังกล่าวสังเกตได้ว่าค่า IER และ ICPE ของผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วประเทศมีค่าใกล้เคียงกับค่าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเนื่องจากเหตุการณ์ไฟดับของการไฟฟ้าส่วนภูมิกาคนั้นเมื่ออยู่ถึง 119,515 ครั้ง ซึ่งมีอิทธิพลมากกว่าผลของไฟดับของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งมีอยู่เพียง 2,472 ครั้ง จึงทำให้ค่า IER และ ICPE ของผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วประเทศมีค่าใกล้เคียงกับค่าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ทั้งนี้หากนำมาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยที่ทำการศึกษาค้นคว้าในครั้งก่อนในช่วงปี 2539 พบว่าค่าเฉลี่ย IER ของผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วประเทศและของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 68.06 และ 83.40 บาท/kWh ตามลำดับ ในขณะที่ค่า ICPE ของผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วประเทศและของการไฟฟ้าส่วนภูมิกามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 217,315 และ 177,317 บาท/ครั้ง ซึ่งสังเกตได้ว่าค่า IER และ ICPE มีค่าลดลงในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา โดยค่า IER ไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก ทั้งนี้เนื่องจากค่าความเสียหายและปริมาณการใช้พลังงานสูงสุด (Peak Load) นั้นไม่ได้เปลี่ยนแปลงจากการศึกษาค้นคว้าครั้งก่อน ในขณะที่ค่า ICPE นั้นลดลงอย่างมากเนื่องจากจำนวนครั้งที่ไฟดับนั้นลดลงมาก ซึ่งเกิดจากปัจจัยหลัก 2 ประการคือ การเปลี่ยนแปลงของแบบจำลองความเสียหายเฉลี่ยของผู้ใช้ไฟ และการไฟฟ้ามีการปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดีขึ้น ทำให้ระยะเวลาการเกิดไฟดับลดลง ซึ่งจะสังเกตได้จากค่า SAIFI และ SAIDI นั้นลดลงไปอย่างมาก

3.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คณะวิทยากรการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2546) ได้ศึกษาการประเมินระดับความพึงพอใจของกิจการและอุตสาหกรรมต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับคือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งในการพิจารณาค่าเฉลี่ยใช้วิธีการแปลความหมายด้วยวิธีมาตราส่วนช่วงเท่าโดยแบ่งเป็น

| | |
|------------------------------|---------------------------|
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 | หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 | หมายถึง พึงพอใจน้อย |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 | หมายถึง พึงพอใจปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 | หมายถึง พึงพอใจมาก |

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

โดยที่ความพึงพอใจของประเภทกิจการและอุตสาหกรรมต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคประกอบด้วย

3.3.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของกระแสไฟฟ้า

ผู้ใช้ไฟฟ้าพิจารณาจากเสถียรภาพของกระแสไฟฟ้าที่จ่ายให้แก่กิจการแต่ละพื้นที่ โดยต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหาไฟฟ้าตก ไฟดับ ไฟฟ้าเกิน ไฟฟ้ากระพริบและไฟฟ้าดับชั่วคราว ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่พบในผู้ใช้ไฟฟ้าทุกประเภท

3.3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไป

การบริการทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีการพิจารณาในประเด็นความเอาใจใส่ในการบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ การตอบข้อซักถามและการให้คำปรึกษาข้อมูลที่ต้องการ มารยาทและความสุภาพในการให้บริการกับผู้ใช้ไฟฟ้า ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3.3.3 ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บค่าไฟฟ้า

การพิจารณาความพึงพอใจต่อการจัดเก็บค่าไฟฟ้า พิจารณาจากความสม่ำเสมอที่พนักงานมาอ่านมิเตอร์ ความเที่ยงตรงของพนักงานที่อ่านมิเตอร์ ความเที่ยงตรงของมิเตอร์ ความสม่ำเสมอในการจัดเก็บส่งบิลค่าไฟฟ้า ความถูกต้องในใบแจ้งค่าไฟฟ้า วิธีการคิดค่าไฟฟ้า และการให้บริการในการจัดเก็บค่าไฟฟ้า

3.3.4 ความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้า

ค่านึงจากความรวดเร็วในการแก้ไขและจ่ายกระแสไฟฟ้า ซึ่งก็คือขีดความสามารถของพนักงานที่แก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์

3.3.5 ความพึงพอใจต่อบริการขยายเขตไฟฟ้า

พิจารณาจากขั้นตอนในการขอบริการขยายเขต ซึ่งเป็นขั้นตอนในการเขียนคำร้อง กำหนดวันเวลาในการสำรวจและขยายเขต ระยะเวลาการอนุมัติแผนผัง ความสะดวกในการชำระเงินและระยะเวลาก่อสร้างหลังการชำระเงิน

3.3.6 ความพึงพอใจต่อการบริการติดตั้ง เปลี่ยนแปลง หรือย้ายมิเตอร์

พิจารณาจากขั้นตอนในการขอบริการติดตั้ง หรือย้ายมิเตอร์ ซึ่งเป็นขั้นตอนในการเขียนคำร้อง กำหนดวันเวลาในการสำรวจ การตรวจสอบระบบไฟฟ้าของกิจการ ความสะดวกในการชำระเงินและระยะเวลาในการติดตั้งหลังชำระเงิน

3.3.7 ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อสำนักงาน

ระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยพิจารณาถึงความสะดวกในเรื่องของที่ตั้งสำนักงาน สถานที่จอดรถ ระยะเวลาที่รอติดต่อขอรับบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้กับผู้ที่มาติดต่อ การตกแต่งสถานที่

3.3.8 ความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์

หมายถึงการให้ข่าวสารและประชาสัมพันธ์ในเรื่องการประกาศดับไฟฟ้า การประกาศไฟฟ้าขัดข้อง ความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้า โครงการรณรงค์พิเศษต่างๆ เช่น การประหยัดไฟฟ้า

3.3.9 ความพึงพอใจต่อเสถียรภาพของราคา และค่าธรรมเนียมการให้บริการ

พิจารณาจากค่าประกันการใช้ไฟฟ้า ค่าปรับกรณีชำระเงินล่าช้ากว่ากำหนดและอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น อัตราค่าบริการตรวจสอบหาจุดรั่วในระบบจำหน่าย ค่าบริการล้างทำความสะอาดอุปกรณ์ ค่าบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ค่าตรวจสอบระบบและอุปกรณ์ของผู้ใช้ไฟฟ้า

เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ จากข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในปี 2547-2549 ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม ในพื้นที่การไฟฟ้าอำเภอกระทุ่มแบน สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2

แสดงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของการไฟฟ้าอำเภอกระทุ่มแบน

| ปี พ.ศ. | ด้านคุณภาพไฟฟ้า | ด้านราคา | ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | ด้านการส่งเสริมการตลาด | ด้านกระบวนการในการทำงาน | ด้านบุคลากร | ด้านลักษณะทางกายภาพ | รวมทุกด้าน |
|---------|-----------------|----------|--------------------------|------------------------|-------------------------|-------------|---------------------|------------|
| 2547 | 3.52 | 3.57 | 3.60 | 3.67 | 3.70 | 3.54 | 3.69 | 3.61 |
| 2548 | 3.73 | 3.67 | 4.00 | 4.11 | 3.92 | 4.13 | 4.08 | 3.96 |
| 2549 | 3.44 | 3.45 | 3.77 | 3.84 | 3.65 | 3.57 | 3.30 | 3.60 |

ที่มา : แผนกแผนธุรกิจและการตลาด (2549)

จากตารางที่ 3.2 จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในทุกๆด้านของผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ของการไฟฟ้าอำเภอกระทุ่มแบนอยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 (จากคะแนนเต็ม 5) ซึ่งหมายถึง

พึงพอใจมาก แต่หากพิจารณาถึงส่วนที่เกี่ยวข้องในงานศึกษา ซึ่งก็คือความพึงพอใจในด้านคุณภาพไฟฟ้า ที่พิจารณาจากปัญหาของไฟฟ้าในด้านต่างๆ รวมถึงปัญหาไฟฟ้าดับ จะเห็นได้ว่าเกณฑ์ความพึงพอใจด้านคุณภาพไฟฟ้านั้นต่ำกว่าความพึงพอใจในด้านอื่นๆ อยู่โดยส่วนใหญ่ ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรพิจารณาปรับปรุงด้านคุณภาพไฟฟ้าเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพโดยรวมที่เพิ่มขึ้น

ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงค่าความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า อัตราความเสียหายเนื่องจากไฟดับ และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอดีตจนถึงปัจจุบันแล้วพบว่าแนวโน้มที่ดีขึ้น ค่าความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้านั้นดีขึ้น ทำให้เราสามารถที่จะประเมินค่าความเสียหายที่จะหาในงานศึกษาได้ว่าอาจจะมียกเว้นที่ลดลงเช่นเดียวกัน ในขณะที่ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ของการไฟฟ้าอำเภอกระทุ่มแบนโดยรวมนั้นมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก แต่ความพึงพอใจในด้านคุณภาพไฟฟ้านั้นค่อนข้างต่ำกว่าด้านอื่นๆ ดังนั้น เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นหลัก และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใช้ค่าดัชนีที่เป็นตัววัดความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าคือค่า SAIFI และ SAIDI เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาปรับปรุงระบบไฟฟ้าในพื้นที่ของการไฟฟ้าอำเภอกระทุ่มแบนแล้ว ก็ควรจะใช้อัตราความเสียหายเนื่องจากไฟดับที่กำลังจะศึกษาพิจารณาคู่กันไป ทั้งนี้หากค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าที่ประเมินจากมุมมองของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีแนวโน้มที่จะลดลงแล้ว ดังนั้นค่า IER หรือ ICPE ที่ประเมินจากแง่มุมของผู้ใช้ไฟฟ้านั้นก็ควรที่จะมีแนวโน้มที่จะลดลงเช่นเดียวกัน