

MUSE.

2. 20/11/2017

SCAN 8 ส.ท. 2

2559 cum. 2/4

[illegible][illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2554

ของหน่วยงาน กฟภ. ประจำปี พฤษภาคม 2555

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

รายละเอียด	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ปีงบประมาณ
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบ ไฟฟ้าแรงสูง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง มาตรการฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 3 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายได้คืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายได้คืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	- 1A -	
2.2 สามารถแก้ไขหรือซ่อมแซมในเบื้องต้นของไฟฟ้า ได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (หรือจะเขียนเป็น ตามวิธีการปฏิบัติ) สามารถแก้ไขหรือซ่อมแซมของไฟฟ้า - ภายใน 3 เดือน (หรือจะ) - เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน (หรือจะ) - เกินกว่า 6 เดือน (หรือจะ)	ไม่น้อยกว่า 80%		
2.3 การดำเนินการจ่ายไฟฟ้าที่ใช้งาน			
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุก 2 เดือน ไม่น้อยกว่า 25 - จำนวนการจ่ายไฟฟ้าที่ใช้งานได้ทุก 2 เดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 25%		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองจ่ายทุกเดือน ทุกราย - จำนวนการจ่ายไฟฟ้าที่ใช้งานได้ทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2554

ของหน่วยงาน กฟฟ. ประจำเดือน

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่ประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
3.2 การจ่ายกระแสไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า	100%	16.	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)			
3.3 การตรวจสอบหรือร้องเรียน สำนวนระดับแรงดัน	100%		
ไฟฟ้า และไฟฟ้าแรงสูง			
- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			
- พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)			
3.4 การตรวจสอบหรือร้องเรียนเกี่ยวกับความถี่ของ	100%		
พายุไฟฟ้าและในสายส่งไฟฟ้า			
ตรวจสอบเมื่อเกิดเหตุไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)			
ตรวจสอบเมื่อเกิดเหตุไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2554

ของหน่วยงาน กฟภ. ประจำเดือน

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

รอบ/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรค
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกับ กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ไฟฟ้ารายเล็ก			
- เรดเมือง	100%	177	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)			
- นอกเรดเมือง	100%	59	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ 3 (ราย)			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)			
3.4.2 ผู้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			