

2/4 cum.

พารามิเตอร์ที่ต้อง พิจารณาในการ ประเมินความเสี่ยง ที่ตามมา (1)	คำอธิบายของ วิธีการ ประเมินความเสี่ยง (2)	ดัชนีชี้วัดการประเมิน และ ขั้นตอนการประเมิน			ดัชนีการ ชี้แจง การ ประเมิน	หมายเหตุ	
		รวม	การประเมิน ความเสี่ยง	การประเมิน ความเสี่ยง			
		(3)	(4.1)	(4.2)	(5)	(6)	(7)

ที่	การวัดค่าเบี่ยงเบน (mm)	ค่าเบี่ยงเบน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน ค่าเบี่ยงเบน (1)	ค่าเบี่ยงเบน การ เบี่ยงเบน (2)	ค่าเบี่ยงเบน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน (3)	ค่าเบี่ยงเบนค่าเฉลี่ย			ค่าเบี่ยงเบน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน (6)	ค่าเบี่ยงเบน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน (7)
					ค่าเบี่ยงเบน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน (4)	ค่าเบี่ยงเบน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน (5)	ค่าเบี่ยงเบน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน (6)		
1	การวัดค่าเบี่ยงเบน (mm)								
1.1	การวัดค่าเบี่ยงเบน (mm)		2	2	2	2	2	2	2
1.2	การวัดค่าเบี่ยงเบน (mm)		40.8	40.8	40.8	40.8	40.8	40.8	40.8
1.3	การวัดค่าเบี่ยงเบน (mm)		5	5	5	5	5	5	5
1.4	การวัดค่าเบี่ยงเบน (mm)		16	16	16	16	16	16	16
2	การวัดค่าเบี่ยงเบน (mm)		64	64	64	64	64	64	64
2.1	การวัดค่าเบี่ยงเบน (mm)								
2.2	การวัดค่าเบี่ยงเบน (mm)								
2.3	การวัดค่าเบี่ยงเบน (mm)		1	1	1	1	1	1	1
2.4	การวัดค่าเบี่ยงเบน (mm)								
2.5	การวัดค่าเบี่ยงเบน (mm)		1	1	1	1	1	1	1
2.6	การวัดค่าเบี่ยงเบน (mm)								
3	การวัดค่าเบี่ยงเบน (mm)								
3.1	การวัดค่าเบี่ยงเบน (mm)		2	2	2	2	2	2	2
3.2	การวัดค่าเบี่ยงเบน (mm)								
	รวม 1+2+3		68	68	68	68	68	68	68

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2554

ของหน่วยงาน กฟผ. ไฟฟ้านครหลวง ประจำเดือน พฤศจิกายน 2554

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหารูปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบ ไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 3 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	- 2.4 - - -	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า - ภายใน 3 เดือน (เรื่อง) - เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน (เรื่อง) - เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่าง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25 - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างทุก 2 เดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)	ไม่เกิน 25%		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2554

ของหน่วยงาน กฟภ.....ประจำเดือน.....

มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2 การจ่ายคืนหลักประกันการให้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	214	
3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%		
การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2554

ของหน่วยงาน กฟภ.....ประจำเดือน.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- เขตเมือง	100%	168	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	100%	86	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ 3 (ราย)			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			