

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนการฯ ปี 2554
 ของหน่วยงาน พ.ร.บ. ๒๕๕๔
 พ.ร.บ. ๒๕๕๔

มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

การให้บริการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
2.1 ความพึงพอใจในการให้บริการ 90% ขึ้นไป	ไม่น้อยกว่า 90%	18%	-
2.2 ความพึงพอใจในการให้บริการ 80% ขึ้นไป	ไม่น้อยกว่า 80%		-
2.3 การให้บริการ 2.3.1 ผู้ให้บริการในเขตบริการ 2 เดือน	ไม่น้อยกว่า 25%		-
2.3.2 ผู้ให้บริการในเขตบริการ 2 เดือน	100%		-

3.มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าไว้บริการแก่ลูกค้า (Guaranteed Standards of Performance)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการของ พ.ท. 2554
ของหน่วยงาน พ.ท. ประจำเดือน

หน้า 10

การให้บริการ	ปริมาณ	ผลสัมฤทธิ์	คุณภาพ
3.3.2 การจ่ายไฟฟ้าแก่ลูกค้า	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	100%	
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและคุณภาพ	- พบใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	
	- พบใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความถี่ของการดับไฟ	หน่วยไฟฟ้าและใบแจ้งหนี้เงินค่าไฟฟ้า	100%	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อขอใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		
	- ตรวจสอบหรือติดต่อขอใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		

3.มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าในบริเวณพื้นที่ให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการไฟฟ้าของ กฟน. ปี 2554
 ของหน่วยงาน กฟน.ประจำเดือน

หน้า 11

ประเภทงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
3.4 ระยะเวลาการจ่ายไฟฟ้าแก่ลูกค้าการบริการไฟฟ้า (นับจากเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งขอใช้บริการถึงเวลาที่ ตามสัญญาจ่าย)	100%	100%	
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าเลือก - เลือกจ่าย ภายใน 1 วันทำการ (ราย วัน)	100%	100%	
- นอกเขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย วัน)	100%	89	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย วัน)	100%	89	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าเลือก ภายใน 1 วันทำการ (ราย วัน)	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย วัน)	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย วัน)	100%	100%	