

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้าประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า  
ไตรมาสที่ 2 ปี 2560 (เดือนเมษายนถึงมิถุนายน 2560)

ดัชนี	เกณฑ์มาตรฐาน		หน่วย	การจ่ายค่าปรับ บาทต่อผู้ใช้ไฟ	การดำเนินการ			
	เขตพื้นที่ดำเนินงาน กทม. นนทบุรี และสมุทรปราการ	พื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ			Apr-60	May-60	Jun-60	รวม
1. การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง เนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ								
1.1 ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง	จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 3 ชม. ไม่น้อยกว่า 90%	จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. ไม่น้อยกว่า 90%	ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ เนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ ที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด		N/A (ไม่มีเหตุขัดข้อง/ระบบจำหน่ายไฟฟ้า)	N/A (ไม่มีเหตุขัดข้อง/ระบบจำหน่ายไฟฟ้า)	N/A (ไม่มีเหตุขัดข้อง/ระบบจำหน่ายไฟฟ้า)	N/A
1.2 ไฟฟ้าดับ	แก้ไขได้ภายใน 24 ชม. 100%			จ่ายเงินชดเชยครั้งละ 400 บาท โดยจ่ายให้เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้า 300 เควีขึ้นไป	N/A (ไม่มีเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับเฉพาะราย)	N/A (ไม่มีเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับเฉพาะราย)	N/A (ไม่มีเหตุขัดข้อง/ไฟฟ้าดับเฉพาะราย)	100%
2. การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบ								
2.1 การตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า	ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วัน ทำการ 100%		ร้อยละของจำนวนครั้งที่แก้ไขคำร้องเรียน/ตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า	จ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000	N/A (ไม่มีข้อร้องเรียน)	N/A (ไม่มีข้อร้องเรียน)	N/A (ไม่มีข้อร้องเรียน)	N/A
2.2 การแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า	การแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ 95% ภายใน 4 เดือน				N/A (ไม่มีข้อร้องเรียน)	N/A (ไม่มีข้อร้องเรียน)	N/A (ไม่มีข้อร้องเรียน)	N/A

ดัชนี	เกณฑ์มาตรฐาน		หน่วย	การจ่ายค่าปรับ บาทต่อผู้ใช้ไฟ	การดำเนินการ			
	เขตพื้นที่ดำเนินงาน กทม. นนทบุรี และสมุทรปราการ	พื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ			Apr-60	May-60	Jun-60	รวม
3. การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า								
3.1 การตอบข้อร้องเรียนทางจดหมาย	ไม่น้อยกว่า 100% ภายใน 30 วันทำการ		ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงินที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด		N/A (ไม่มีข้อร้องเรียน)	N/A (ไม่มีข้อร้องเรียน)	N/A (ไม่มีข้อร้องเรียน)	N/A
3.2 การตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์	ไม่น้อยกว่า 90% ภายใน 10 นาที				N/A (ไม่มีข้อร้องเรียน)	N/A (ไม่มีข้อร้องเรียน)	N/A (ไม่มีข้อร้องเรียน)	N/A
3.3 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน	ตรวจสอบและติดต่อ ผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ 100%			จ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่เกิน 2,000 บาท	N/A (ไม่มีข้อร้องเรียน)	N/A (ไม่มีข้อร้องเรียน)	N/A (ไม่มีข้อร้องเรียน)	N/A
4. การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟจะต้องไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้ ยกเว้นเหตุฉุกเฉิน								
	แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ และดับไฟไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้ 100%		ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและดับไฟฟ้าตามเวลาที่แจ้งเป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนด	จ่ายเงินชดเชย ครั้งละ 400 บาท โดยจ่ายให้เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้า 300 เครือข่ายไป	N/A (ไม่มีการดับไฟฟ้า)	N/A (ไม่มีการดับไฟฟ้า)	N/A (ไม่มีการดับไฟฟ้า)	N/A

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้าประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า  
ไตรมาสที่ 2 ปี 2560 (เดือนเมษายนถึงมิถุนายน 2560)

ดัชนี	เกณฑ์มาตรฐาน		หน่วย	การจ่ายค่าปรับ บาทต่อผู้ใช้ไฟ	การดำเนินการ			
	เขตพื้นที่ดำเนินงาน กทม. นนทบุรี และสมุทรปราการ	พื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ			Apr-60	May-60	Jun-60	รวม
5. การประเมินราคา และระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่ (เขตพื้นที่ดำเนินงาน กทม. นนทบุรี และสมุทรปราการ นับระยะเวลาตั้งแต่วันเอกสารและชำระค่าธรรมเนียม/เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ นับระยะเวลาตั้งแต่วันที่ชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้								
แรงดันต่ำ	ขนาดไม่เกิน 15 (45) แอมแปร์ ดำเนินการภายใน 4 วันทำการ 100%	ขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ สำหรับในเขตชุมชน (เทศบาล) ดำเนินการ ภายใน 2 วันทำการ 100%	ร้อยละของจำนวนรายที่ ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟฟ้า แก่ผู้ใช้ไฟรายใหม่และ ตามขนาดที่เป็นไปตาม มาตรฐานกำหนด	กรณีแรงดันต่ำ จ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่ เกิน 2,000 บาท	N/A	N/A	N/A	-
	ขนาดไม่เกิน 30 (100) - 50 (150) แอมแปร์ ดำเนินการ ภายใน 8 วันทำการ 100%	ขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ สำหรับนอกเขตชุมชน (เทศบาล) ดำเนินการ ภายใน 5 วันทำการ 100%			N/A	N/A	N/A	-
	ขนาดตั้งแต่ 200 - 400 แอมแปร์ ภายใน 18 วันทำการ 100%				N/A	N/A	N/A	-
แรงดันกลาง	ขนาดไม่เกิน 2,000 เควีเอ ดำเนินการภายใน 55 วันทำการ 100%	ขนาด 250 - 2,000 เควีเอ ดำเนินการภายใน 55 วัน ทำการ 100%		กรณีแรงดันกลาง จ่ายเงินชดเชย 400 บาทต่อวัน แต่ไม่ เกิน 4,000 บาท	N/A	N/A	N/A	-

ดัชนี	เกณฑ์มาตรฐาน		หน่วย	การจ่ายค่าปรับ บาทต่อผู้ใช้ไฟ	การดำเนินการ			
	เขตพื้นที่ดำเนินงาน กทม. นนทบุรี และสมุทรปราการ	พื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ			Apr-60	May-60	Jun-60	รวม
6. ระยะเวลาการต่อไฟกลับของลูกค้าเดิม กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดวันที่ปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)								
	ขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ และ ถูกตัดไฟฟ้าไม่เกิน 6 เดือน ภายใน 1 วันทำการ 100%	ขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ ในเขตชุมชน ภายใน 1 วัน ทำการ 100%	ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ ดำเนินการต่อกลับใช้ไฟฟ้า ใหม่ กรณีถูกงดจ่าย กระแสไฟฟ้าภายใน ระยะเวลาและขนาดตาม มาตรฐานกำหนด	จ่ายเงินชดเชย 200 บาทต่อวัน แต่ไม่ เกิน 2,000 บาท	N/A (ไม่มีการงดจ่ายไฟฟ้า)	N/A (ไม่มีการงดจ่ายไฟฟ้า)	N/A (ไม่มีการงดจ่ายไฟฟ้า)	N/A
	ขนาดเกิน 30 แอมแปร์ และถูก ตัดไฟฟ้าไม่เกิน 6 เดือน ภายใน 2 วันทำการ 100%	ขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ นอกเขตชุมชน ภายใน 1 วันทำการ 100%			N/A (ไม่มีการงดจ่ายไฟฟ้า)	N/A (ไม่มีการงดจ่ายไฟฟ้า)	N/A (ไม่มีการงดจ่ายไฟฟ้า)	N/A
	กรณีถูกตัดไฟฟ้าเกิน 6 เดือน ผู้ใช้ไฟทุกขนาดต่อกลับภายใน 8 วัน 100%	ขนาดเกิน 30 แอมแปร์ ภายใน 2 วันทำการ 100% (เฉพาะแรงดันต่ำ)			N/A (ไม่มีการงดจ่ายไฟฟ้า)	N/A (ไม่มีการงดจ่ายไฟฟ้า)	N/A (ไม่มีการงดจ่ายไฟฟ้า)	N/A

ดัชนี	เกณฑ์มาตรฐาน		หน่วย	การจ่ายค่าปรับ บาทต่อผู้ใช้ไฟ	การดำเนินการ			
	เขตพื้นที่ดำเนินงาน กทม. นนทบุรี และสมุทรปราการ	พื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ			Apr-60	May-60	Jun-60	รวม
7. การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า								
	สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละเดือนได้ ไม่น้อยกว่า 95%		ร้อยละของจำนวนลูกค้าที่ ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า ในช่วงระยะเวลาที่ มาตรฐานการให้บริการ พลังงานด้านกิจการไฟฟ้าที่ กำหนดไว้		100%	100%	100%	100%
8. การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง								
	ไม่น้อยกว่า 98% สำหรับผู้ใช้ ไฟฟ้าแรงดันไฟฟ้าต่ำในแต่ละ เดือน	จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่อ่านทุก 2 เดือน จะต้องไม่เกิน 20% ของผู้ใช้ไฟฟ้าแรงต่ำ ทั้งหมด ในเขตชนบท	ร้อยละของจำนวนครั้งที่ อ่านหน่วยไฟฟ้าจริง ที่ เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด		N/A	N/A	N/A	-
	ไม่น้อยกว่า 98% สำหรับผู้ใช้ ไฟฟ้าแรงดันไฟฟ้าสูงในแต่ละ เดือน	ในเขตเมืองอ่านทุกเดือน ไม่น้อยกว่า 98%			100%	100%	100%	100%

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้าประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า  
ไตรมาสที่ 2 ปี 2560 (เดือนเมษายนถึงมิถุนายน 2560)

ดัชนี	เกณฑ์มาตรฐาน		หน่วย	การจ่ายค่าปรับ บาทต่อผู้ใช้ไฟ	การดำเนินการ			
	เขตพื้นที่ดำเนินงาน กทม. นนทบุรี และสมุทรปราการ	พื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ			Apr-60	May-60	Jun-60	รวม
9. ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อการไฟฟ้า								
	ไม่น้อยกว่า 90%	ไม่น้อยกว่า 90%	ร้อยละความพึงพอใจ โดยรวมของลูกค้าที่มีต่อการ ไฟฟ้า		N/A	N/A	N/A	N/A
10. การจ่ายเงินชดเชย								
	ไม่น้อยกว่า 95% ภายใน 10 วันทำการ		ร้อยละของจำนวนครั้งที่มิ มีการจ่ายเงินชดเชย		N/A (ไม่มีเหตุที่ต้องจ่ายเงินชดเชย)	N/A (ไม่มีเหตุที่ต้องจ่ายเงินชดเชย)	N/A (ไม่มีเหตุที่ต้องจ่ายเงินชดเชย)	N/A

หมายเหตุ: สูตรและรายละเอียดในการคำนวณแสดงในระเบียบการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้าประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. 2558