

**การไฟฟ้านครหลวง**  
**รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. 2558**  
**ประจำเดือน เมษายน 2563**

1. การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง เนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้าดับ

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เกณฑ์มาตรฐาน	อัตราเงินชดเชย	เมษายน 2563				
			จำนวนครั้งที่ต้องดำเนินการทั้งหมด	ดำเนินการได้มาตรฐาน		ไม่ได้มาตรฐาน	
				จำนวนครั้ง	ร้อยละ	ครั้ง	เงินชดเชย
1.1 ระบบจำหน่ายไฟฟ้า ขัดข้อง	จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 3 ชม. ไม่น้อยกว่า 90%	-	82	82	100	-	-
1.2 ไฟฟ้าดับ	แก้ไขได้ภายใน 24 ชม. 100%	ครั้งละ 400 บาท สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้า ขนาดตั้งแต่ 300 เควีเอ ขึ้นไป	จำนวนราย ที่ต้องดำเนินการทั้งหมด	ดำเนินการได้มาตรฐาน		ไม่ได้มาตรฐาน	
			5,368	จำนวนราย	ร้อยละ	ราย	เงินชดเชย
				5,368	100	-	-

2. การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบ

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เกณฑ์มาตรฐาน	อัตราเงินชดเชย	เมษายน 2563				
			จำนวนราย ที่ต้องดำเนินการทั้งหมด	ดำเนินการได้มาตรฐาน		ไม่ได้มาตรฐาน	
				จำนวนราย	ร้อยละ	ราย	เงินชดเชย
2.1 การตรวจสอบและติดต่อ ผู้ใช้ไฟฟ้า	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ 100%	วันละ 200 บาท แต่ไม่เกิน 2,000 บาท	52	52	100	-	-
2.2 การแก้ไขคำร้องเรียนของ ผู้ใช้ไฟฟ้า	แก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ได้ 95% ภายใน 4 เดือน	-	-	-	-	-	-

3. การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เกณฑ์มาตรฐาน	อัตราเงินชดเชย	เมษายน 2563				
			จำนวนราย ที่ต้องดำเนินการทั้งหมด	ดำเนินการได้มาตรฐาน		ไม่ได้มาตรฐาน	
				จำนวนราย	ร้อยละ	ราย	เงินชดเชย
3.1 การตอบข้อร้องเรียน ทางจดหมาย	ไม่น้อยกว่า 100% ภายใน 30 วันทำการ	-	2	2	100	-	-
3.2 การตอบข้อร้องเรียน ทางโทรศัพท์	ไม่น้อยกว่า 90% ภายใน 10 นาที	-	-	-	-	-	-
3.3 การตอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด หน่วยและเงื่อนไขเกี่ยวกับการ ชำระค่าเงิน	ภายใน 5 วันทำการ 100%	วันละ 200 บาท แต่ไม่เกิน 2,000 บาท	17	17	100	-	-

4. การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟจะต้องไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้ ยกเว้นเหตุฉุกเฉิน

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เกณฑ์มาตรฐาน	อัตราเงินชดเชย	เมษายน 2563				
			จำนวนครั้งที่ต้องดำเนินการทั้งหมด	ดำเนินการได้มาตรฐาน		ไม่ได้มาตรฐาน	
				จำนวนครั้ง	ร้อยละ	ครั้ง	เงินชดเชย
การแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟจะต้องไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้ ยกเว้นเหตุฉุกเฉิน	แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ และดับไฟฟ้าไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้ 100%	ครั้งละ 400 บาท สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดตั้งแต่ 300 เครือขึ้นไป	30	30	100	-	-

5. การประเมินราคา และระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่ (นับระยะเวลาตั้งแต่ยื่นเอกสารและชำระค่าธรรมเนียม)

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เกณฑ์มาตรฐาน	อัตราเงินชดเชย	เมษายน 2563				
			จำนวนรายที่ต้องดำเนินการทั้งหมด	ดำเนินการได้มาตรฐาน		ไม่ได้มาตรฐาน	
				จำนวนราย	ร้อยละ	ราย	เงินชดเชย
5.1 แรงดันต่ำ 5.1.1 ขนาดไม่เกิน 15(45) แอมแปร์	ภายใน 4 วันทำการ 100%	วันละ 200 บาท แต่ไม่เกิน 2,000 บาท	212	212	100	-	-
5.1.2 ขนาดตั้งแต่ 30(100) - 50(150) แอมแปร์	ภายใน 8 วันทำการ 100%	วันละ 200 บาท แต่ไม่เกิน 2,000 บาท	36	36	100	-	-
5.1.3 ขนาดตั้งแต่ 200 - 400 แอมแปร์	ภายใน 18 วันทำการ 100%	วันละ 200 บาท แต่ไม่เกิน 2,000 บาท	-	-	-	-	-
5.2 แรงดันกลาง ขนาดไม่เกิน 2,000 เครือ	ภายใน 55 วันทำการ 100%	วันละ 400 บาท แต่ไม่เกิน 4,000 บาท	-	-	-	-	-

6. ระยะเวลาการต่อไฟกลับของลูกค้าเดิม กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดวันที่ปฏิบัติตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้ว)

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เกณฑ์มาตรฐาน	อัตราเงินชดเชย	เมษายน 2563				
			จำนวนรายที่ต้องดำเนินการทั้งหมด	ดำเนินการได้มาตรฐาน		ไม่ได้มาตรฐาน	
				จำนวนราย	ร้อยละ	ราย	เงินชดเชย
6.1 กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้าไม่เกิน 6 เดือน 6.1.1 ขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์	ภายใน 1 วันทำการ 100%	วันละ 200 บาท แต่ไม่เกิน 2,000 บาท	46,387	46,387	100	-	-
6.1.2 ขนาดเกิน 30 แอมแปร์	ภายใน 2 วันทำการ 100%	วันละ 200 บาท แต่ไม่เกิน 2,000 บาท	731	731	100	-	-
6.2 กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกขนาด	ภายใน 8 วันทำการ 100%	วันละ 200 บาท แต่ไม่เกิน 2,000 บาท	427	427	100	-	-

## 7. การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เกณฑ์มาตรฐาน	อัตราเงินชดเชย	เมษายน 2563				
			จำนวนราย ที่ต้องดำเนินการทั้งหมด	ดำเนินการได้มาตรฐาน		ไม่ได้มาตรฐาน	
				จำนวนราย	ร้อยละ	ราย	เงินชดเชย
การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 95% ต่อเดือน	-	3,897,750	3,886,699	99.72	-	-

## 8. การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เกณฑ์มาตรฐาน	อัตราเงินชดเชย	เมษายน 2563				
			จำนวนราย ที่ต้องดำเนินการทั้งหมด	ดำเนินการได้มาตรฐาน		ไม่ได้มาตรฐาน	
				จำนวนราย	ร้อยละ	ราย	เงินชดเชย
8.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าแรงดันต่ำ	ไม่น้อยกว่า 98% ต่อเดือน	-	3,691,674	3,691,674	100	-	-
8.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าแรงดัน กลาง - สูง	ไม่น้อยกว่า 98% ต่อเดือน	-	8,362	8,362	100	-	-

## 9. ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อ กฟน.

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เกณฑ์มาตรฐาน	อัตราเงินชดเชย	เมษายน 2563				
			จำนวนราย ที่ต้องดำเนินการทั้งหมด	ดำเนินการได้มาตรฐาน		ไม่ได้มาตรฐาน	
				จำนวนราย	ร้อยละ	ราย	เงินชดเชย
ความพึงพอใจโดยรวมของ ลูกค้าที่มีต่อ กฟน.	ไม่น้อยกว่า 90%	-	ยังไม่มีผลดำเนินงาน (รายงานผลลัพธ์ เดือน ธันวาคม 2563)				

## 10. การจ่ายเงินชดเชย

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เกณฑ์มาตรฐาน	อัตราเงินชดเชย	เมษายน 2563				
			จำนวนราย ที่ต้องดำเนินการทั้งหมด	ดำเนินการได้มาตรฐาน		ไม่ได้มาตรฐาน	
				จำนวนราย	ร้อยละ	ราย	เงินชดเชย
การจ่ายเงินชดเชย	ไม่น้อยกว่า 95% ภายใน 10 วันทำการ	-	-	-	-	-	-

