

แบบฟอร์มรายงานผลตามมาตรฐานใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า

ชื่อผู้รับใบอนุญาต :	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค			
เลขที่ใบอนุญาต :	ไตรมาส :	4	ปี :	2566
เขตพื้นที่ดำเนินงาน :	เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ			

ดัชนี 1. การจ่ายกระแสไฟฟ้าที่เกินหลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้องไฟดับ (ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าที่เกิน)

ดัชนี 1.1 ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ต.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ล.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าที่เกินหลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากระบบจำหน่ายขัดข้อง (%)	ไม่น้อยกว่า 90%	(A) จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าที่เกินได้ภายใน 4 ชั่วโมง (นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งเหตุจนถึงเวลาที่จ่ายไฟฟ้าได้ตามปกติ)	14,055	15,268	14,731	44,054	16,825	18,960	14,973	50,758	22,031	18,178	17,338	57,547	20,034	13,425		33,459	185,818	
		(B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องทั้งหมด	14,150	15,342	14,817	44,309	16,907	19,049	15,022	50,978	22,267	18,333	17,574	58,174	20,302	13,554		33,856	187,317	
		(A/B)x100	99%	100%	99%	99%	100%	100%	100%	100%	99%	99%	99%	99%	99%	99%		99%	99%	

ดัชนี 1.2 ไฟฟ้าดับ

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ต.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ล.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าที่เกินหลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากไฟที่ดับ (%)	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าที่เกินได้ภายใน 24 ชั่วโมง (นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งเหตุจนถึงเวลาที่จ่ายไฟฟ้าได้ตามปกติ)	1,465	1,441	1,432	4,338	1,369	1,482	1,346	4,197	1,716	2,298	1,363	5,377	1,905	1,118		3,023	16,935	
		(B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าดับทั้งหมด	1,465	1,441	1,432	4,338	1,369	1,482	1,346	4,197	1,716	2,306	1,363	5,385	1,908	1,119		3,027	16,947	
		(A/B)x100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	

ดัชนี 2. การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบ

ดัชนี 2.1 การตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตรวจสอบคำร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ตรวจสอบคำร้องเรียนภายใน 5 วันทำการก็ครั้ง (นับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ดำเนินการติดต่อกลับ)	23	19	41	83	135	115	32	282	39	23	23	85	43	30		73	523	
		(B) จำนวนคำร้องเรียนทั้งหมด	24	19	41	84	144	137	33	314	41	26	23	90	44	34		78	566	
		(A/B)x100	96%	100%	100%	99%	94%	84%	97%	90%	95%	88%	100%	94%	98%	88%		94%	92%	

ดัชนี 2.2 การแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่แก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	ไม่น้อยกว่า 95%	(A) จำนวนครั้งที่แก้ไขคำร้องเรียนภายใน 4 เดือน (นับถัดจากวันที่ได้รับจดหมายคำร้องเรียนไปจนถึงวันที่ออกจดหมายชี้แจง)	24	19	41	84	144	137	33	314	41	26	23	90	44	34		78	566	
		(B) จำนวนคำร้องเรียนทั้งหมด	24	19	41	84	144	137	33	314	41	26	23	90	44	34		78	566	
		(A/B)x100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	

ดัชนี 3. การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

ดัชนี 3.1 การตอบข้อร้องเรียนทางจดหมาย

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค	ก.พ	มี.ค	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางจดหมาย	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางจดหมายภายใน 30 วันทำการ ที่ครั้ง (นับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ออกจดหมายตอบข้อร้องเรียน)	355	329	410	1,094	460	380	326	1,166	257	291	227	775	282	210		492	3,527	
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนทางจดหมายทั้งหมด	355	329	410	1,094	460	380	326	1,166	257	291	227	775	282	210		492	3,527	
		(A/B)x100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	

หมายเหตุ: ข้อมูลผลการดำเนินงานจาก กฟช. (11 เขต) โดยผลการดำเนินงานในพื้นที่ กฟต.2 อยู่ระหว่างรวบรวมรายงาน

ดัชนี 3.2 การตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค	ก.พ	มี.ค	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์	ไม่น้อยกว่า 90%	(A) จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ภายใน 10 นาที	4	1	3	8	11	9	5	25	34	54	38	126	45	37		82	241	- ผู้ใช้ไฟฟ้ามีข้อสงสัยเพิ่มเติม ทำให้ Call Center ต้องใช้ระยะเวลาในการค้นหาข้อมูลและตอบคำถามให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที - ผู้ใช้ไฟฟ้ามีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของ กฟช. ทำให้ Call Center ต้องใช้ระยะเวลาในการพูดคุยทำความเข้าใจกับผู้ใช้งานเกินกว่า 10 นาที - ทั้งนี้ กฟช. ได้มีการปรับปรุงแนวทางการตอบคำถามให้มีความกระชับยิ่งขึ้น
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ทั้งหมด	6	2	4	12	11	9	9	29	40	66	44	150	55	49		104	295	
		(A/B)x100	67%	50%	75%	67%	100%	100%	56%	86%	85%	82%	86%	84%	82%	76%		79%	82%	

ดัชนี 3.3 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องหน่วยวัดและเงินที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงิน

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค	ก.พ	มี.ค	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องหน่วยวัดไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ ที่ครั้ง (นับตั้งแต่วันที่ได้รับโทรศัพท์ หรือ หนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ตอบข้อร้องเรียน)	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ ที่ครั้ง (นับตั้งแต่วันที่ได้รับโทรศัพท์ หรือ หนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ตอบข้อร้องเรียน)	54	31	40	125	50	26	16	92	13	11	16	40	24	20		44	301	ปัญหา: เกิดความสับสนในการบันทึกข้อมูลลงในระบบได้รจนช่วงเวลาที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้า แนวทางแก้ไข: ดำเนินการออกชี้แจงแต่ละ กฟช. ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าทั้งหมด	55	31	41	127	51	26	16	93	13	12	16	41	24	20		44	305	
		(A/B)x100	98%	100%	98%	98%	98%	100%	100%	99%	100%	92%	100%	98%	100%	100%		100%	99%	

ดัชนี 4. การแจ้งดับไฟฟ้่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟจะต้งไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้ ยกเว้นเหตุฉุกเฉิน

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟฟ้จริง	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการจากวันที่ดับไฟฟ้จริง (นับถึจกวันที่การประกาศดับไฟฟ้จนถึงวันที่ดับไฟฟ้) และดับไฟฟ้ตามเวลาที่แจ้ง	1,256	2,469	2,988	6,713	1,687	1,527	1,616	4,830	1,779	5,792	6,039	13,610	1,344	1,109		2,453	27,606	ปัญหาอุปสรรค - ดัชนีสูงสุดราชการหลายวันส่งผลให้ความคลาดคลึ้นในการประกาศดับไฟฟ้ - มีหน่วยงานภายนอกขอให้ดำเนินการดับไฟฟ้ล่วงหน้า เนื่องจากจะทำการออกสาคู
		(B) จำนวนครั้งที่มีการดับไฟฟ้ทั้งหมด	1,261	2,471	2,994	6,726	1,689	1,530	1,616	4,835	1,790	5,800	6,042	13,632	1,353	1,122		2,475	27,668	แนวทางแก้ไข - คำนึงกรกดชันไฟแต่ละ กฟฟ. ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด
		(A/B)x100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	99%	99%		99%	100%	

ดัชนี 5. การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่

ดัชนี 5.1.1 ขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ สำหรับนอกเขตชุมชน

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ผลการดำเนินงานตาม	ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ภายใน 2 วันทำการที่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติงานเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ)	13,773	13,109	14,176	41,058	13,327	15,910	15,259	44,496	12,817	13,280	13,630	39,727	8,278	8,178		16,456	141,737	<p>ข้อมูลเปรียบเทียบ</p> <ul style="list-style-type: none"> จำนวนมิเตอร์ที่ต้องพอลงการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ ปัญหาการใช้งานระบบ เช่น WOM เกิดปัญหาการเชื่อมต่อ ไม่สามารถปฏิบัติงานในระบบได้, ระบบ SCSS ไม่รองรับการนำมิเตอร์ TOU มา Re-program เป็นแบบ Demand ผู้ใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์เพิ่มขึ้น ทำให้งานติดตั้งมิเตอร์เพิ่มขึ้น ทำให้ไม่สามารถติดตั้งได้ทันตามที่กำหนด อื่นๆ เช่น ไม่สามารถขอซื้อบัตรจ้างเพื่อดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ได้ทันตามกำหนด <p>แนวทางการแก้ไข</p> <ul style="list-style-type: none"> บริหารคลังมิเตอร์ที่คู่กับระบบการไฟฟ้าในสังกัดให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า ดำเนินการทบทวนให้แต่ละ กฟฟ. ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	13,865	13,238	14,342	41,445	13,373	16,003	15,359	44,735	12,863	13,413	13,691	39,967	8,352	8,437		16,789	142,936	
		(A/B)x100	99%	99%	99%	99%	100%	99%	99%	99%	99%	100%	99%	100%	99%	99%	97%		98%	99%

ดัชนี 5.1.2 ขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ สำหรับนอกเขตชุมชน

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ผลการดำเนินงานตาม	ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.)	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ภายใน 5 วันทำการที่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติงานเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ)	27,607	29,176	30,618	87,401	32,362	38,579	34,293	105,234	23,759	27,079	28,800	79,638	21,391	19,510		40,901	313,174	<p>ข้อมูลเปรียบเทียบ</p> <ul style="list-style-type: none"> จำนวนมิเตอร์ที่ต้องพอลงการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ ปัญหาการใช้งานระบบ เช่น WOM เกิดปัญหาการเชื่อมต่อ ไม่สามารถปฏิบัติงานในระบบได้, ระบบ SCSS ไม่รองรับการนำมิเตอร์ TOU มา Re-program เป็นแบบ Demand ผู้ใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์เพิ่มขึ้น ทำให้งานติดตั้งมิเตอร์เพิ่มขึ้น ทำให้ไม่สามารถติดตั้งได้ทันตามที่กำหนด อื่นๆ เช่น ไม่สามารถขอซื้อบัตรจ้างเพื่อดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ได้ทันตามกำหนด <p>แนวทางการแก้ไข</p> <ul style="list-style-type: none"> บริหารคลังมิเตอร์ที่คู่กับระบบการไฟฟ้าในสังกัดให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า ดำเนินการทบทวนให้แต่ละ กฟฟ. ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	27,882	29,537	30,850	88,269	32,675	39,012	34,934	106,621	23,963	27,189	29,057	80,209	21,707	20,464		42,171	317,270	
		(A/B)x100	99%	99%	99%	99%	99%	99%	98%	99%	99%	100%	99%	99%	99%	95%		97%	99%	

ดัชนี 5.2 ขนาด 250 – 2,000 เควีเอ

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ผลการดำเนินงานตาม	ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ภายใน 55 วันทำการที่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติงานเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ)	321	332	316	969	310	319	310	939	301	297	52	650	119	43		162	2,720	
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	321	332	316	969	310	319	310	939	301	297	52	650	119	43		162	2,720	
		(A/B)x100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	

ดัชนี 6. ระยะเวลาการต่อไฟกลับของลูกกัเดิม กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า

ดัชนี 6.1 ลูก้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ (ในเขตชุมชน)

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				รดำเนินการ	ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับกรณีถูกจ่ายกระแสไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับภายใน 1 วันทำการ (นับตั้งแต่วันที่ลูกค้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเปรียบร้อแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้กลับ)	113,776	139,429	140,254	393,459	103,261	123,275	129,479	356,015	129,773	142,754	139,378	411,905	138,831	145,169		284,000	1,445,379	
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	113,776	139,429	140,254	393,459	103,261	123,275	129,479	356,015	129,773	142,754	139,378	411,905	138,831	145,169		284,000	1,445,379	
		(A/B)x100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	

ดัชนี 6.2 ลูก้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ (นอกเขตชุมชน)

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				รดำเนินการ	ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับกรณีถูกจ่ายกระแสไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับภายใน 3 วันทำการ (นับตั้งแต่วันที่ลูกค้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเปรียบร้อแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้กลับ)	51,449	67,764	71,603	190,816	41,346	53,116	52,401	146,863	101,521	104,437	165,379	371,337	83,499	95,158		178,657	887,673	
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	51,449	67,764	71,604	190,817	41,361	53,116	52,401	146,878	101,521	104,437	165,379	371,337	83,499	95,158		178,657	887,689	
		(A/B)x100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	

ดัชนี 6.3 ลูก้าขนาดเกิน 30 แอมแปร์ (เฉพาะแรงดันต่ำ)

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				รดำเนินการ	ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับกรณีถูกจ่ายกระแสไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับภายใน 2 วันทำการ (นับตั้งแต่วันที่ลูกค้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเปรียบร้อแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้กลับ)	62	72	72	206	68	65	68	201	65	68	18	151	437	360		797	1,355	
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	62	72	72	206	68	65	68	201	65	68	18	151	437	360		797	1,355	
		(A/B)x100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	

ดัชนี 7. การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ต.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนลูกค้าที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในช่วงระยะเวลาที่กำหนด	ไม่น้อยกว่า 95%	(A) จำนวนลูกค้าที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในเดือนนั้นๆ	17,494,873	17,764,340	17,852,355	53,111,568	17,107,012	17,244,318	15,779,061	50,130,391	18,250,226	18,014,332	17,959,127	54,223,685	17,998,353	16,575,673		34,574,026	192,039,670	
		(B) จำนวนลูกค้าที่ต้องออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมดในเดือนนั้นๆ	17,494,873	17,764,340	17,852,355	53,111,568	17,109,506	17,244,318	15,779,061	50,132,885	18,250,226	18,014,332	17,959,127	54,223,685	17,998,353	16,575,673		34,574,026	192,042,164	
		(A/B)x100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	

ดัชนี 8. การอ่านหน่วยค่าไฟฟ้าที่แท้จริง

ดัชนี 8.1 ลูกหนี้ในเขตชนบท อ่านทุก 2 เดือน

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง	ไม่น้อยกว่า 98%	(A) จำนวนลูกหนี้ที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงตามมาตรฐานกำหนด	10,448,709	10,677,191	10,804,745	31,930,645	10,172,714	10,332,615	9,298,295	29,803,624	11,107,979	11,422,685	10,491,294	33,021,958	11,670,819	10,857,871		22,528,690	117,284,917	
		(B) จำนวนลูกหนี้ที่ส่งอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด	10,448,709	10,677,191	10,804,745	31,930,645	10,172,714	10,332,615	9,298,295	29,803,624	11,107,979	11,422,685	10,491,294	33,021,958	11,674,301	10,863,099		22,537,400	117,293,627	
		(A/B)x100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	

ดัชนี 8.2 ลูกหนี้ในเขตเมือง อ่านทุกเดือน

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง	ไม่น้อยกว่า 98%	(A) จำนวนลูกหนี้ที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงในเดือนนั้นๆ	7,851,582	7,893,493	7,774,376	23,519,451	7,146,932	7,133,568	6,488,045	20,768,545	7,389,043	7,008,063	6,911,981	21,309,087	6,557,995	5,936,108		12,494,103	78,091,186	
		(B) จำนวนลูกหนี้ที่ส่งอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด	7,851,582	7,893,493	7,774,376	23,519,451	7,146,932	7,133,568	6,488,045	20,768,545	7,389,043	7,008,063	6,911,982	21,309,088	6,558,037	5,936,127		12,494,164	78,091,248	
		(A/B)x100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	

ดัชนี 9. ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อผู้ให้บริการ ในประเด็น 1) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 2) กิริยามารยาทของพนักงานให้บริการ 3) ระยะเวลาในการดำเนินการตามการร้องขอที่เป็นไปตามมาตรฐาน	ไม่น้อยกว่า 90%	(A) ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของลูกค้า	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0		
		(B) คะแนนเต็ม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
		(A/B)x100	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ	อยู่ระหว่าง การสำรวจ ความพึงพอใจ	อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ	

ดัชนี 10. การจ่ายเงินชดเชย

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ต.ค.	ก.ย.	รวม	ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่น้อยกว่า 95%	(A) จำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินค่าปรับภายใน 10 วันทำการ (นับถัดจากวันที่ลูกค้าร้องขอไปจนถึงวันที่ลูกค้ามารับเงินค่าปรับ)	8	19	11	38	11	32	12	55	12	32	12	56	10	10		20	169	
		(B) จำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินชดเชยทั้งหมด	8	19	11	38	11	32	12	55	12	32	12	56	10	10		20	169	
		(A/B)x100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	100%	