

แบบฟอร์มรายงานผลตามมาตรฐานใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า

ชื่อผู้รับใบอนุญาต :	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค						
เลขที่ใบอนุญาต :	ไตรมาส :	3	ปี :	2566			
เขตพื้นที่ดำเนินงาน :	เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ						

ดัชนี 1. การจ่ายกระแสไฟฟ้าให้กินหลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟดับ (ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าให้กิน)

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.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าให้กินหลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากระบบจำหน่ายขัดข้อง (%)	ไม่น้อยกว่า 90%	(A) จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าให้กินได้ภายใน 4 ชั่วโมง (นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งเหตุจนถึงเวลาที่จ่ายไฟฟ้าได้ตามปกติ)	14,055	15,268	14,731	44,054	16,825	18,960	14,973	50,758	46,034	44,750		90,784					185,596	
		(B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องทั้งหมด	14,150	15,342	14,817	44,309	16,907	19,049	15,022	50,978	46,362	45,103		91,465					186,752	
		(A/B)x100	99.33%	99.52%	99.42%	99.42%	99.51%	99.53%	99.67%	99.57%	99.29%	99.22%		99.26%					99.38%	

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.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าให้กินหลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากไฟฟ้าดับ (%)	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าให้กินได้ภายใน 24 ชั่วโมง (นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งเหตุจนถึงเวลาที่จ่ายไฟฟ้าได้ตามปกติ)	1,465	1,441	1,432	4,338	1,369	1,482	1,346	4,197	1,507	2,033		3,540					-	12,075
		(B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าดับทั้งหมด	1,465	1,441	1,432	4,338	1,369	1,482	1,346	4,197	1,507	2,033		3,540					-	12,075
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%						100.00%

ดัชนี 2. การตรวจสอบและแก้ไขค่าร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบ

ดัชนี 2.1 การตรวจสอบและคัดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตรวจสอบค่า ร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟ กระพริบ	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ตรวจสอบค่าร้องเรียน ภายใน 5 วันทำการที่ครั้ง (นับตั้งแต่วันที่ ได้รับหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ ดำเนินการติดต่อกลับ)	24	19	41	84	144	136	33	313	41	26		67					-	464
		(B) จำนวนค่าร้องเรียนทั้งหมด	24	19	41	84	144	136	33	313	41	26		67					-	464
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%					100.00%

ดัชนี 2.2 การแก้ไขค่าร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่แก้ไขค่า ร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟ กระพริบ	ไม่น้อยกว่า 95%	(A) จำนวนครั้งที่แก้ไขค่าร้องเรียนภายใน 4 เดือน (นับตั้งแต่วันที่ได้รับจดหมายค่า ร้องเรียนไปจนถึงวันที่ออกจดหมายชี้แจง)	24	19	41	84	144	136	33	313	41	26		67					-	464
		(B) จำนวนค่าร้องเรียนทั้งหมด	24	19	41	84	144	136	33	313	41	26		67					-	464
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%					100.00%

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	159	227		386					2,646	
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนทางจดหมายทั้งหมด	355	329	410	1,094	460	380	326	1,166	159	227		386					2,646	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%					100.00%	

หมายเหตุ: ข้อมูลผลการดำเนินงานจาก กฟช. (11 เขต) โดยผลการดำเนินงานในพื้นที่ กฟค.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					159	- ผู้ใช้ที่มีข้อสงสัยเพิ่มเติม ทำให้อาจ Call Center ต้องใช้ระยะเวลาในการค้นหาข้อมูลและตอบคำถามให้กับผู้ใช้ที่เกินกว่า 10 นาที - ผู้ใช้ที่มีข้อสงสัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำงานของ กฟช. ทำให้อาจ Call Center ต้องใช้ระยะเวลาในการพูดคุยที่ความเข้าใจกับผู้ใช้ที่เกินกว่า 10 นาทีนี้ - ทั้งนี้ กฟช. ได้มีการปรับปรุงแนวทางการตอบคำถามให้มีความกระชับยิ่งขึ้น
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ทั้งหมด	6	2	4	12	11	9	9	29	40	66	44	150					191	
		(A/B)x100	66.67	50.00	75.00	66.67	100.00	100.00	55.56	86.21	85.00	81.82	86.36	84.00					83.25	

ดัชนี 3.3 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องหน่วยวัดและเงินไขเกี่ยวกับการชำระเงิน

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ ที่ครั้ง (นับตั้งแต่วันที่ได้รับโทรศัพท์ หรือ หนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ตอบข้อร้องเรียน)	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ ที่ครั้ง (นับตั้งแต่วันที่ได้รับโทรศัพท์ หรือ หนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ตอบข้อร้องเรียน)	53	29	39	121	48	24	16	88	11	11		22					231	- ปัญหา: เกิดความสับสนในการบันทึกข้อมูลลงในระบบให้ตรงตามช่วงเวลาที่ใช้ผู้ใช้ไฟฟ้า (แนวทางแก้ไข: ดำเนินการออกข้อโต้แย้ง กฟช. ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าทั้งหมด	55	31	41	127	51	26	16	93	13	12		25					245	
		(A/B)x100	96.36	93.55	95.12	95.28	94.12	92.31	100.00	94.62	84.62	91.67	ไม่มีข้อร้องเรียน	88.00	ไม่มีข้อร้องเรียน	ไม่มีข้อร้องเรียน	ไม่มีข้อร้องเรียน	ไม่มีข้อร้องเรียน	94.29	

ดัชนี 4. การแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟจะตั้งไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้ 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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าจริง	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการจากวันที่ดับไฟฟ้าจริง (นับถัดจากวันที่การประกาศดับไฟฟ้าจนถึงวันที่ดับไฟฟ้า) และดับไฟฟ้าตามเวลาที่แจ้ง	1,256	2,469	2,988	6,713	1,687	1,527	1,616	4,830	991	5,160		6,151					17,694	ปัญหาอุปสรรค - ดับวันสุร奢การหลายวันส่งผลให้ความคลาดเคลื่อนในการประกาศดับไฟ - มีหน่วยงานขอออกใบแจ้งดับการดับไฟเร่งด่วน เนื่องจากจะทำการลดภาษี
		(B) จำนวนครั้งที่มีการดับไฟฟ้าทั้งหมด	1,261	2,471	2,994	6,726	1,689	1,530	1,616	4,835	1,002	5,168		6,170					17,731	แนวทางแก้ไข - ดำเนินการกดดับไฟแต่ละ ๓๒๒. ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์หรือฐานที่กำหนด
		(A/B)x100	99.60%	99.92%	99.80%	99.81%	99.88%	99.80%	100.00%	99.90%	98.90%	99.85%		99.69%					99.79%	99.84%

ดัชนี 5. การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่

ดัชนี 5.1.1 ขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ สำหรับในเขตชุมชน

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ภายใน 2 วันทำการก็ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ)	13,773	13,109	14,176	41,058	13,327	15,910	15,259	44,496	10,928	11,263		22,191					107,745	ปัญหาอุปสรรค - จำนวนมิเตอร์ที่ต้องถอดการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ - ปัญหาการใช้งานระบบ เช่น WOM เกิดปัญหาการเชื่อมต่อ ไม่สามารถใช้งานในระบบได้, ระบบ SCS ไม่รองรับการนำมิเตอร์ TOU มา Re-program ขึ้นแบบ Demand - ผู้ใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์เพิ่มขึ้น ทำให้งานติดตั้งมิเตอร์เพิ่มขึ้น ทำให้ไม่สามารถติดตั้งได้ทันตามที่กำหนด - อื่นๆ เช่น ไม่สามารถหาผู้รับจ้างติดตั้งมิเตอร์ได้ทันตามกำหนด
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	13,865	13,238	14,342	41,445	13,373	16,003	15,359	44,735	10,974	11,396		22,370					108,550	แนวทางการแก้ไข - บริหารคลังมิเตอร์ที่อยู่สำหรับการไฟฟ้าในสังกัดให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า - ดำเนินการกวาดจับให้แต่ละ มฟฟ. ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด
		(A/B)x100	99.34%	99.03%	98.84%	99.07%	99.66%	99.42%	99.35%	99.47%	99.58%	98.83%		99.20%					99.26%	

ดัชนี 5.1.2 ขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ สำหรับนอกเขตชุมชน

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ภายใน 5 วันทำการก็ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ)	27,607	29,176	30,618	87,401	32,362	38,579	34,293	105,234	16,449	18,803		35,252					227,887	ปัญหาอุปสรรค - จำนวนมิเตอร์ที่ต้องถอดการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ - ปัญหาการใช้งานระบบ เช่น WOM เกิดปัญหาการเชื่อมต่อ ไม่สามารถใช้งานในระบบได้, ระบบ SCS ไม่รองรับการนำมิเตอร์ TOU มา Re-program ขึ้นแบบ Demand - ผู้ใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์เพิ่มขึ้น ทำให้งานติดตั้งมิเตอร์เพิ่มขึ้น ทำให้ไม่สามารถติดตั้งได้ทันตามที่กำหนด - อื่นๆ เช่น ไม่สามารถหาผู้รับจ้างติดตั้งมิเตอร์ได้ทันตามกำหนด
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	27,882	29,537	30,850	88,269	32,675	39,012	34,934	106,621	16,653	18,913		35,566					230,456	แนวทางการแก้ไข - บริหารคลังมิเตอร์ที่อยู่สำหรับการไฟฟ้าในสังกัดให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า - ดำเนินการกวาดจับให้แต่ละ มฟฟ. ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด
		(A/B)x100	99.01%	98.78%	99.25%	99.02%	99.04%	98.89%	98.17%	98.70%	98.77%	99.42%		99.12%					98.89%	

ดัชนี 5.2 ขนาด 250 – 2,000 เควีเอ

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ภายใน 55 วันทำการก็ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ)	321	332	316	969	310	319	310	939	300	295		595					2,503	
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	321	332	316	969	310	319	310	939	300	295		595					2,503	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%					100.00%	

ดัชนี 6. ระยะเวลาการต่อไฟกลับของลูก้าคิม กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า

ดัชนี 6.1 ลูก้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ (ในเขตชุมชน)

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ดำเนินงาน	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 (นับถึวันที่ลูก้าปฏิบัติจนคานเงื่อนไขเรียบร้อยแฉวจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้กลับ)	113,776	139,429	140,254	393,459	103,261	123,275	129,479	356,015	112,414	120,463		232,877				-	982,351	
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	113,776	139,429	140,254	393,459	103,261	123,275	129,479	356,015	112,414	120,463		232,877				-	982,351	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%					100.00%	

ดัชนี 6.2 ลูก้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ (นอกเขตชุมชน)

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ดำเนินงาน	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 (นับถึวันที่ลูก้าปฏิบัติจนคานเงื่อนไขเรียบร้อยแฉวจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้กลับ)	51,449	67,764	71,603	190,816	41,346	53,116	52,401	146,863	57,137	56,994		114,131					451,810	
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	51,449	67,764	71,604	190,817	41,361	53,116	52,401	146,878	57,137	56,994		114,131					451,826	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.96%	100.00%	100.00%	99.99%	100.00%	100.00%		100.00%					100.00%	

ดัชนี 6.3 ลูก้าขนาดเกิน 30 แอมแปร์ (เฉพาะแรงดันต่ำ)

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ดำเนินงาน	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 (นับถึวันที่ลูก้าปฏิบัติจนคานเงื่อนไขเรียบร้อยแฉวจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้กลับ)	62	72	72	206	68	65	68	201	65	68		133				-	540	
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	62	72	72	206	68	65	68	201	65	68		133				-	540	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%					100.00%	

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.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนลูกค้าที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในช่วงเวลาที่กำหนด	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	13,490,099	13,247,612		26,737,711					129,979,670	
		(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	13,490,099	13,247,612		26,737,711					129,982,164	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.99%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%					100.00%	

ดัชนี 8. การอ่านหน่วยค่าไฟฟ้าที่ใช้อย่างจริงจัง

ดัชนี 8.1 ลูก้าในเขตชนบท 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		
ร้อยละของจำนวนการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างจริงจัง	ไม่น้อยกว่า 98%	(A) จำนวนลูก้าที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงตามมาตรฐานกำหนด	10,448,709	10,677,191	10,804,745	31,930,645	10,172,714	10,332,615	9,298,295	29,803,624	7,643,026	8,001,311		15,644,337					77,378,606	
		(B) จำนวนลูก้าที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด	10,448,709	10,677,191	10,804,745	31,930,645	10,172,714	10,332,615	9,298,295	29,803,624	7,643,026	8,001,311		15,644,337					77,378,606	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%					100.00%	

ดัชนี 8.2 ลูก้าในเขตเมือง 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		
ร้อยละของจำนวนการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างจริงจัง	ไม่น้อยกว่า 98%	(A) จำนวนลูก้าที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงในเดือนนั้นๆ	7,851,582	7,893,493	7,774,376	23,519,451	7,146,932	7,133,568	6,488,045	20,768,545	6,091,165	5,708,310		11,799,475					56,087,471	
		(B) จำนวนลูก้าที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด	7,851,582	7,893,493	7,774,376	23,519,451	7,146,932	7,133,568	6,488,045	20,768,545	6,091,155	5,708,310		11,799,465					56,087,461	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%					100.00%	



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) ทัศนียภาพของพนักงานให้บริการ 3) ระยะเวลาในการดำเนินการตามการร้องขอที่เป็นไปตามมาตรฐาน	ไม่น้อยกว่า 90%	(A) ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของลูกค้า	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0		
		(B) คะแนนเต็ม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
		(A/B)x100	อยู่ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่างการสำรวจความพึง พอใจ	

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	ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่น้อยกว่า 95%	(A) จำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินค่าปรับภายใน 10 วันทำการ (นับตั้งแต่วันที่ลูกค้าร้องขอไปจนถึงวันที่ลูกค้ารับเงินค่าปรับ)	8	19	11	38	11	32	12	55	12	12		24				-	117	
		(B) จำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินชดเชยทั้งหมด	8	19	11	38	11	32	12	55	12	12		24				-	117	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%						100.00%