

แบบฟอร์มรายงานผลตามมาตรฐานใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า

ชื่อผู้รับใบอนุญาต :	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค				
เลขที่ใบอนุญาต :	ไตรมาส :	1	ปี :	2566	
เขตพื้นที่ดำเนินงาน :	เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ				

ดัชนี 1. การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟดับ (ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืน)

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากระบบจำหน่ายขัดข้อง (%)	ไม่น้อยกว่า 90%	(A) จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนได้ใน 4 ชั่วโมง (นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งเหตุจนถึงเวลาที่จ่ายไฟฟ้าได้ตามปกติ)	7,677	10,661		18,338													20,273	
		(B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องทั้งหมด	7,772	10,735		18,507													20,442	
		(A/B)x100	98.78	99.31	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง	99.09													99.17	

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง เนื่องจากไฟฟ้าดับ (%)	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนได้ใน 24 ชั่วโมง (นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งเหตุจนถึงเวลาที่จ่ายไฟฟ้าได้ตามปกติ)	1,321	1,325		2,646													2,646	
		(B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าดับทั้งหมด	1,321	1,325		2,646													2,646	
		(A/B)x100	100.00	100.00	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ	100.00													100.00	

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

ดัชนี 2. การตรวจสอบและแก้ไขค่าร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบ

ดัชนี 2.1 การตรวจสอบและคิดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า

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 (นับถัดจาก วันที่ได้รับหนังสือร้องเรียน ไปจนถึง วันที่ดำเนินการคิดต่อกลับ)	91	100		191													191	
		(B) จำนวนค่าร้องเรียนทั้งหมด	91	100		191													191	
		$(A/B) \times 100$	100.00	100.00	ไม่มีข้อ ร้องเรียน	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) จำนวนครั้งที่แก้ไขค่าร้องเรียน ภายใน 4 เดือน (นับถัดจากวันที่ได้รับ จดหมายค่าร้องเรียนไปจนถึงวันที่ออก จดหมายชี้แจง)	96	48		144													144	
		(B) จำนวนค่าร้องเรียนทั้งหมด	96	48		144													144	
		$(A/B) \times 100$	100.00	100.00	ไม่มีข้อ ร้องเรียน	100.00														100.00

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

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 (นับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ออกจดหมายตอบข้อร้องเรียน)	371	326		697													697	
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนทางจดหมายทั้งหมด	371	326		697													697	
		(A/B)x100	100.00	100.00	ไม่มีข้อร้องเรียน	100.00													100.00	

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													8	เนื่องจากมีการแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีข้อสงสัยเพิ่มเติม เช่น กระบวนการงดจ่ายไฟฟ้าเป็นอย่างไร ระยะเวลาพักกับกระแสไฟฟ้า เป็นต้น ส่งผลกระทบต่อ Call Center ต้องใช้ระยะเวลาในการค้นหาข้อมูลและตอบคำถามให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ทั้งหมด	6	2	4	12													12	
		(A/B)x100	66.67	50.00	75.00	66.67													66.67	

ดัชนี 3.3 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องหน่วยวัดและเงินในเกี่ยวกับการชำระเงิน

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องหน่วยวัดไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องหน่วยวัดไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการที่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ได้รับโทรศัพท์ หรือหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ตอบข้อร้องเรียน)	91	100		191													191	
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องหน่วยวัดไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าทั้งหมด	91	100		191													191	
		(A/B)x100	100.00	100.00	ไม่มีข้อร้องเรียน	100.00													100.00	

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

ดัชนี 4. การแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟจะต้องไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้ยกเว้นเหตุฉุกเฉิน

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าจริง	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการจากวันที่ดับไฟฟ้าจริง (นับถัดจากวันที่การประกาศดับไฟฟ้าจนถึงวันที่ดับไฟฟ้า) และดับไฟฟ้าตามเวลาที่แจ้ง	977	1,562		2,539													2,539.00	กฟช. ที่มีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย 1 กฟช. คือ กฟช.3 ในพื้นที่ กฟช.พัตลุง และ กฟช.วียงสะเกษสาเหตุเนื่องจากคลื่นวิทยุรบกวนการสื่อสาร ทำให้การดำเนินการการแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้าเกิดความคลาดเคลื่อนในการประกาศดับไฟ
		(B) จำนวนครั้งที่มีการดับไฟฟ้าทั้งหมด	982	1,564		2,546													2,546.00	
		(A/B)x100	99.49	99.87	ไม่มีการดับไฟฟ้า	99.73														99.73

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

ดัชนี 5.2 ขนาด 250 – 2,000 เควีโอ

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	432		753													753	
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	321	432		753													753	
		$(A/B) \times 100$	100.00	100.00	ไม่มี การ ติดตั้ง จ่ายไฟ แก่ ลูกค้า รายใหม่	100.00													100.00	

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

ดัชนี 6. ระยะเวลาการต่อไฟกลับของลูกค้ำเดิม กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า

ดัชนี 6.1 ลูกค้ำขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ (ในเขตชุมชน)

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		
ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อไฟฟ้ากลับกรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อไฟฟ้ากลับภายใน 1 วันทำการ (นับตั้งแต่วันที่ลูกค้ำปฏิบัติจนตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้ากลับ)	106,147	130,553		236,700													236,700	
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	106,147	130,553		236,700													236,700	
		(A/B)x100	100.00	100.00	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	100.00													100.00	

ดัชนี 6.2 ลูกค้ำขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ (นอกเขตชุมชน)

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		
ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อไฟฟ้ากลับกรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อไฟฟ้ากลับภายใน 3 วันทำการ (นับตั้งแต่วันที่ลูกค้ำปฏิบัติจนตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้ากลับ)	46,698	62,115		108,813													108,813	
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	46,698	62,115		108,813													108,813	
		(A/B)x100	100.00	100.00	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	100.00													100.00	

ดัชนี 6.3 ลูกค้ำขนาดเกิน 30 แอมแปร์ (เฉพาะแรงดันต่ำ)

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		
ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อไฟฟ้ากลับกรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อไฟฟ้ากลับภายใน 2 วันทำการ (นับตั้งแต่วันที่ลูกค้ำปฏิบัติจนตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้ากลับ)	62	72		134													134	
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	62	72		134													134	
		(A/B)x100	100.00	100.00	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	100.00													100.00	

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

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		
ร้อยละของจำนวนลูกค้ำที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในช่วงระยะเวลาที่กำหนด	ไม่น้อยกว่า 95%	(A) จำนวนลูกค้ำที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในเดือนนั้นๆ	15,700,180	15,966,563		31,666,743													31,666,743	
		(B) จำนวนลูกค้ำที่ต้องออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมดในเดือนนั้นๆ	15,700,180	15,966,563		31,666,743													31,666,743	
		(A/B)x100	100.00	100.00	ไม่มีลูกค้ำที่ต้องออกใบแจ้งหนี้	100.00													100.00	

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

ดัชนี 8. การอ่านหน่วยค่าไฟฟ้าที่ใช้จริง

ดัชนี 8.1 ลูกค้ายกเว้นเขตชนบท 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		
ร้อยละของจำนวนการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า 98%	(A) จำนวนลูกค้ายี่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงตามมาตรฐานกำหนด	9,312,375	9,490,808		18,803,183													18,803,183	
		(B) จำนวนลูกค้ายี่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด	9,312,375	9,490,808		18,803,183													18,803,183	
		(A/B)x100	100.00	100.00	ไม่มีลูกค้ายี่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า	100.00													100.00	

ดัชนี 8.2 ลูกค้ายกเว้นเขตเมือง 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		
ร้อยละของจำนวนการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า 98%	(A) จำนวนลูกค้ายี่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงในเดือนนั้นๆ	7,221,738	7,261,993		14,483,731													14,483,731	
		(B) จำนวนลูกค้ายี่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด	7,221,738	7,261,993		14,483,731													14,483,731	
		(A/B)x100	100.00	100.00	ไม่มีลูกค้ายี่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า	100.00													100.00	

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

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	อยู่ระหว่าง	อยู่ระหว่าง	อยู่ระหว่าง														อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ	

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

ดัชนี 10. การจ่ายเงินสด

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินสด	ไม่น้อยกว่า 95%	(A) จำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินค่าปรับภายใน 10 วันทำการ (นับตั้งแต่วันที่ลูกค้าร้องขอไปจนถึงวันที่ลูกค้ามารับเงินค่าปรับ)	8	19		27													27	
		(B) จำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินสดทั้งหมด	8	19		27													27	
		$(A/B) \times 100$	100.00	100.00	ไม่มีการจ่ายเงินสด	100.00														100.00

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