

แบบฟอร์มรายงานผลตามมาตรฐานใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า

ชื่อผู้รับใบอนุญาต :	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค				
เลขที่ใบอนุญาต :		ไตรมาส :	3	ปี :	2567
เขตพื้นที่ดำเนินงาน :	เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ				

ดัชนี 1. การจ่ายกระแสไฟฟ้าหลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/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) จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนได้ภายใน 4 ชั่วโมง (นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งเหตุจนถึงเวลาที่จ่ายไฟฟ้าได้ตามปกติ)	29,707	29,721	35,983	95,411	45,066	48,494	41,699	135,259	42,871	44,169	38,934	125,974				-	356,644	
		(B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องทั้งหมด	29,741	29,768	36,049	95,558	45,130	48,618	41,764	135,512	42,974	44,340	39,183	126,497				-	357,567	
		(A/B)x100	99.89%	99.84%	99.82%	99.85%	99.86%	99.74%	99.84%	99.81%	99.76%	99.61%	99.36%	99.59%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99.74%	

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) จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนได้ภายใน 24 ชั่วโมง (นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งเหตุจนถึงเวลาที่จ่ายไฟฟ้าได้ตามปกติ)	29,738	29,754	36,041	95,533	45,124	48,607	41,760	135,491	42,966	44,315	39,140	126,421				-	357,445	สาเหตุหลักของไฟฟ้าดับเกิดจากอุปกรณ์ขัดข้อง เช่น ฟิวส์กระชุง หม้อแปลงระบบจำหน่าย รองลงมา คือ สายลวดขาดลัดวงจร และต้นไม้ รบกวนระบบจำหน่าย
		(B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าดับทั้งหมด	29,741	29,768	36,049	95,558	45,130	48,618	41,764	135,512	42,974	44,340	39,183	126,497				-	357,567	หมายเหตุ: ไม่นับไฟฟ้าดับส่วนเกินตามปกติ
		(A/B)x100	99.99%	99.95%	99.98%	99.97%	99.99%	99.98%	99.99%	99.98%	99.98%	99.94%	99.89%	99.94%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99.97%	

ดัชนี 2. การตรวจสอบและแก้ไขค่าร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบ

ดัชนี 2.1 การตรวจสอบและติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า

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 ร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและ ไฟกระพริบ	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ตรวจสอบค่าร้องเรียน ภายใน 5 วันทำการที่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ ได้รับหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ ดำเนินการติดต่อกลับ)	24	33	73	130	303	172	57	532	49	69	อยู่ระหว่าง รวบรวมข้อมูล	118				-	780	หมายเหตุ - ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้บันทึกข้อมูลที่ติดต่ออยู่ที่สำนักงาน ระบบ PEA-VOC - ผู้ปฏิบัติงานได้พยายามติดต่ออยู่ที่สำนักงาน แต่ไม่สามารถติดต่อได้ หมายเหตุอื่น - ได้ดำเนินการแจ้งเตือนให้ผู้ปฏิบัติงาน ดำเนินการดังนี้ - ให้ผู้รับผิดชอบตรวจสอบค่าร้องเรียนในระบบ PEA-VOC และ PEA-Vcase เป็นประจำทุกวัน - ให้ผู้ปฏิบัติงานและบันทึกข้อมูลที่ติดต่อ ผจก. โปรแกรม PEA-VOC และ PEA-Vcase เป็นประจำทุกวัน หมายเหตุ: ไม่มีการใช้โปรแกรมการแจ้งเตือน
		(B) จำนวนค่าร้องเรียนทั้งหมด	25	33	76	134	319	180	57	556	51	71	อยู่ระหว่าง รวบรวมข้อมูล	122				-	812	
		(A/B)x100	96.00%	100.00%	96.05%	97.01%	94.98%	95.56%	100.00%	95.68%	96.08%	97.18%	#VALUE!	96.72%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	96.06%	

ดัชนี 2.2 การแก้ไขค่าร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหาอุปสรรค
			ม.ก	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 ร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและ ไฟกระพริบ	ไม่น้อยกว่า 95%	(A) จำนวนครั้งที่แก้ไขค่าร้องเรียนภายใน 4 เดือน (นับถัดจากวันที่ได้รับจดหมายค่า ร้องเรียนไปจนถึงวันที่ออกจดหมายชี้แจง)	25	33	76	134	319	180	57	556	51	71	อยู่ระหว่าง รวบรวมข้อมูล	122				-	812	
		(B) จำนวนสำร้องเรียนทั้งหมด	25	33	76	134	319	180	57	556	51	71	อยู่ระหว่าง รวบรวมข้อมูล	122				-	812	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			100.00%	100.00%	100.00%	#VALUE!	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	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 ก็ครั้ง (นับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ออกจดหมายตอบข้อร้องเรียน)	8	6	9	23	8	20	6	34	17	12	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	29				-	86	
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนทางจดหมายทั้งหมด	8	6	9	23	8	20	6	34	17	12	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	29				-	86	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	#VALUE!	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%	

หมายเหตุ: ข้อมูลผลการดำเนินงานจาก กฟช. (11 เขต) โดยผลการดำเนินงานในพื้นที่ กฟล.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	57	46	61	164	94	111	74	279	57	94	104	255				0	698	
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ทั้งหมด	57	46	61	164	96	113	74	283	58	98	105	261				0	708	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.92%	98.23%	100.00%	98.59%	98.28%	95.92%	99.05%	97.70%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	98.59%	

ดัชนี 3.3 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องหน่วยวัดและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ ก็ครั้ง (นับถัดจากวันที่ได้รับโทรศัพท์ หรือ หนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ตอบข้อร้องเรียน)	15	10	25	50	28	40	16	84	18	36	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	54				0	188	หมายเหตุ - ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้บันทึกวันที่ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าลงในระบบ PEA-VOC - ผู้ปฏิบัติงานได้พยายามติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าแล้วแต่ไม่สามารถติดต่อได้ หมายเหตุอื่นๆ - ได้ดำเนินการแจ้งเวียนให้ผู้ปฏิบัติงาน ดำเนินการดังนี้ - ไม่ได้รับผิดชอบตรวจสอบข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC หรือ PEA-Vcare เป็นประจำทุกวัน - ไม่ผู้ปฏิบัติงานบันทึกวันที่ติดต่อ กฟช. ในระบบ PEA-VOC หรือ PEA-Vcare เป็นประจำทุกครั้ง
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าทั้งหมด	15	10	26	51	28	40	16	84	18	37	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	55				0	190	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	96.15%	98.04%	100.00%	100.00%		100.00%	100.00%	97.30%	#VALUE!	98.18%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	98.95%	

ดัชนี 4. การแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟจะต่องไม่กินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้ 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 (นับถัดจากวันที่การประกาศดับไฟฟ้าจนถึงวันที่ดับไฟฟ้าตามเวลาที่แจ้ง	61	64	112	237	618	3,694	9,026	13,338	12,908	14,602	12,932	40,442				-	54,017	ปัญหาอุปสรรค เนื่องจากปี 2567 เป็นปีแรกที่เริ่มนำระบบสารสนเทศระบบใหม่มาใช้ในการรายงานผลการดำเนินงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องมีการปรับตัวและทำความเข้าใจขั้นตอนกระบวนการต่างๆ ของระบบฯ ใหม่ แนวทางการแก้ไข - ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการติดตามและให้ความรู้ผู้ปฏิบัติงานในการใช้งานระบบฯ เพื่อให้ดำเนินการตามขั้นตอนการแจ้งดับดับไฟฟ้าได้อย่างถูกต้อง หมายเหตุ: ไม่มีส่วนไหนได้รับการประเมินค่าผลคะแนน
		(B) จำนวนครั้งที่มีการดับไฟฟ้าทั้งหมด	94	134	254	482	1,471	5,435	11,188	18,094	14,566	16,471	14,308	45,345				-	63,921	
		(A/B)x100	64.89%	47.76%	44.09%	49.17%	42.01%	67.97%	80.68%	73.72%	88.62%	88.65%	90.38%	89.19%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	84.51%	

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ภายใน 2 วันทำการก็ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ)	6,084	5,867	6,186	18,137	5,390	6,467	5,500	17,357	5,391	5,282	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	10,673				-	46,167	หมายเหตุ - จำนวนมิเตอร์ไม่ต้องพ่วงต่อการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ - ปัญหาการใช้งานระบบ เช่น WOM เกิดปัญหาการเชื่อมต่อ ไม่สามารถใช้งานในระบบได้ ระบบ SCS ไม่รองรับการนำมิเตอร์ TOU มา Re-program เป็นระบบ Demand - ผู้ใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์เพิ่มขึ้น ทำให้งานติดตั้งมิเตอร์เพิ่มขึ้น ทำให้ไม่สามารถติดตั้งได้ทันตามที่กำหนด -อื่นๆ เช่น ไม่สามารถหาผู้รับจ้างติดตั้งค่านิดตั้งมิเตอร์ได้ทันตามกำหนด แนวทางการแก้ไข - บริหารคลังมิเตอร์ที่ดีสำหรับการไฟฟ้าในสังกัดให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า - ดำเนินการกวาดล้างโต๊ะ กฟฟ. ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	6,928	6,554	7,084	20,566	5,976	7,017	5,957	18,950	5,692	5,600	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	11,292				-	50,808	ที่กหนด
		(A/B)x100	87.82%	89.52%	87.32%	88.19%	90.19%	92.16%	92.33%	91.59%	94.71%	94.32%	#VALUE!	94.52%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	90.87%	หมายเหตุ: ไม่ได้อยู่ในเป้าหมายบริการของหน่วยงาน

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	)	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)	24,980	23,765	25,966	74,711	24,007	27,531	21,473	73,011	20,692	21,128	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	41,820				-	189,542	หมายเหตุ - จำนวนมิเตอร์ไม่ต้องพ่วงต่อการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ - ปัญหาการใช้งานระบบ เช่น WOM เกิดปัญหาการเชื่อมต่อ ไม่สามารถใช้งานในระบบได้ ระบบ SCS ไม่รองรับการนำมิเตอร์ TOU มา Re-program เป็นระบบ Demand - ผู้ใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์เพิ่มขึ้น ทำให้งานติดตั้งมิเตอร์เพิ่มขึ้น ทำให้ไม่สามารถติดตั้งได้ทันตามที่กำหนด -อื่นๆ เช่น ไม่สามารถหาผู้รับจ้างติดตั้งค่านิดตั้งมิเตอร์ได้ทันตามกำหนด แนวทางการแก้ไข - บริหารคลังมิเตอร์ที่ดีสำหรับการไฟฟ้าในสังกัดให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า - ดำเนินการกวาดล้างโต๊ะ กฟฟ. ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	26,456	24,322	27,305	78,083	24,612	28,219	21,990	74,821	21,059	21,440	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	42,499				-	195,403	ที่กหนด
		(A/B)x100	94.42%	97.71%	95.10%	95.68%	97.54%	97.56%	97.65%	97.58%	98.26%	98.54%	#VALUE!	98.40%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	97.00%	หมายเหตุ: ไม่ได้อยู่ในเป้าหมายบริการของหน่วยงาน

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)	338	979	713	2,030	416	619	779	1,814	444	540	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	984				-	4,828	
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	338	979	713	2,030	416	619	779	1,814	444	540	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	984				-	4,828	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	#VALUE!	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%	

ดัชนี 6. ระยะเวลาการต่อไฟกลับของลูกก้าเดิม กรณีถูกจดจ่ายไฟฟ้า

ดัชนี 6.1 ลูกก้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ (ในเขตชุมชน)

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ารดำเนินงาน	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		
ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อไฟฟ้ากลับกรณีถูกจดจ่ายกระแสไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อไฟฟ้ากลับภายใน 1 วันทำการ (นับตั้งวันที่ลูกค้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้ากลับ)	102,524	95,771	114,478	312,773	94,524	104,649	114,649	313,822	118,371	110,028	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	228,399				-	854,994	มีอุปสรรค - ผู้รับหม่าดัดมีผลรับรางวัลรวมงานติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าได้จำนวนหนึ่ง แต่จึงต้องยกเลิกกับมิเตอร์ในครัวเรือน ซึ่งอาจส่งผลให้การดำเนินการหรือการบันทึกข้อมูลไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด <u>หมายเหตุ:</u> ไม่สามารถใช้เป็นต้นแบบการดำเนินงาน
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	102,813	96,057	114,478	313,348	94,533	104,651	114,649	313,833	118,371	110,028	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	228,399				-	855,580	
		(A/B)x100	99.72%	99.70%	100.00%	99.82%	99.99%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	#VALUE!	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99.93%	

ดัชนี 6.2 ลูกก้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ (นอกเขตชุมชน)

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ารดำเนินงาน	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		
ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อไฟฟ้ากลับกรณีถูกจดจ่ายกระแสไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อไฟฟ้ากลับภายใน 3 วันทำการ (นับตั้งวันที่ลูกค้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้ากลับ)	69,480	87,581	113,727	270,788	92,164	107,044	118,087	317,295	121,807	130,287	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	252,094				-	840,177	
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	69,487	87,581	113,727	270,795	92,164	107,044	118,087	317,295	121,807	130,827	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	252,634				-	840,724	
		(A/B)x100	99.99%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.59%	#VALUE!	99.79%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99.93%	

ดัชนี 6.3 ลูกก้าขนาดเกิน 30 แอมแปร์ (เฉพาะแรงดันต่ำ)

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ารดำเนินงาน	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		
ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อไฟฟ้ากลับกรณีถูกจดจ่ายกระแสไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อไฟฟ้ากลับภายใน 2 วันทำการ (นับตั้งวันที่ลูกค้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้ากลับ)	6,120	4,752	5,440	16,312	5,251	5,011	5,469	15,731	5,095	4,661	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	9,756				-	41,799	
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	6,120	4,752	5,440	16,312	5,251	5,011	5,469	15,731	5,095	4,661	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	9,756				-	41,799	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	#VALUE!	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%	

ดัชนี 7. การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหาอุปสรรค
			ม.ก	ก.พ	มี.ก	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนลูกค้าที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในช่วงเวลาที่กำหนด	ไม่น้อยกว่า 95%	(A) จำนวนลูกค้าที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในเดือนนั้นๆ	21,004,596	21,026,737	21,041,677	63,073,010	21,061,331	21,077,294	21,095,397	63,234,022	21,114,057	อยู่ระหว่างข้อมูล	อยู่ระหว่างข้อมูล	21,114,057				-	147,421,089	
		(B) จำนวนลูกค้าที่ส่งออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมดในเดือนนั้นๆ	21,004,596	21,026,737	21,041,677	63,073,010	21,061,331	21,077,294	21,095,397	63,234,022	21,114,057	อยู่ระหว่างข้อมูล	อยู่ระหว่างข้อมูล	21,114,057				-	147,421,089	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	#VALUE!	#VALUE!	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%	

ดัชนี 8. การอ่านหน่วยค่าไฟฟ้าที่ใช้จริง

ดัชนี 8.1 ลูกกลิ้งในเขตชนบท อ่านทุก 2 เดือน

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหาอุปสรรค
			ม.ก.	ก.พ.	มี.ก.	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า 98%	(A) จำนวนลูกกลิ้งที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงตามมาตรฐานกำหนด																-	-	
		(B) จำนวนลูกกลิ้งที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด				-				-				-				-	-	
		(A/B)x100	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	

ดัชนี 8.2 ลูกกลิ้งในเขตเมือง อ่านทุกเดือน (จำนวนรวมทั้งในเขตเมืองและเขตชนบท โดยใช้เกณฑ์ค่าเป้าหมายอ่านทุกเดือน)

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหาอุปสรรค
			ม.ก.	ก.พ.	มี.ก.	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า 98%	(A) จำนวนลูกกลิ้งที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงในเดือนนั้นๆ	21,002,008	21,024,094	21,037,869	63,063,971	21,057,896	21,074,481	21,092,969	63,225,346	21,112,072	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	21,112,072				-	147,401,389	
		(B) จำนวนลูกกลิ้งที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด	21,004,596	21,026,737	21,041,677	63,073,010	21,061,331	21,077,294	21,095,397	63,234,022	21,114,057	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	21,114,057				-	147,421,089	
		(A/B)x100	99.99%	99.99%	99.98%	99.99%	99.98%	99.99%	21,095,397	99.99%	99.99%	#VALUE!	#VALUE!	99.99%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99.99%	

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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		(B) คะแนนเต็ม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		(A/B)x100	อยู่ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง พอใจ	อยู่ระหว่าง 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.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่น้อยกว่า 95%	(A) จำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินค่าปรับภายใน 10 วันทำการ (นับถัดจากวันที่ลูกค้าร้องขอไปจนถึงวันที่ลูกค้าได้รับเงินค่าปรับ)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		(B) จำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินชดเชยทั้งหมด	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		(A/B)x100	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย