

แบบฟอร์มรายงานผลตามมาตรฐานใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า

ชื่อผู้รับใบอนุญาต :	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค				
เลขที่ใบอนุญาต :	ไตรมาส :	1	ปี :	2567	
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.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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากระบบจำหน่ายขัดข้อง (%)	ไม่น้อยกว่า 90%	(A) จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนได้ภายใน 4 ชั่วโมง (นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งเหตุจนถึงเวลาที่จ่ายไฟฟ้าได้ตามปกติ)	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ				-				-				-	-	อยู่ระหว่างดำเนินการพัฒนาปรับปรุงระบบการติดกับขัดข้องโดย กฟภ. จะเฝ้าผลการดำเนินงานไตรมาส 1 ในการรายงานรอบต่อไป
		(B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องทั้งหมด	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ				-				-				-	-	
		(A/B)x100	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	#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 1.2 ไฟฟ้าดับ

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากไฟดับ (%)	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนได้ภายใน 24 ชั่วโมง (นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งเหตุจนถึงเวลาที่จ่ายไฟฟ้าได้ตามปกติ)	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ				-				-				-	-	อยู่ระหว่างดำเนินการพัฒนาปรับปรุงระบบการติดกับขัดข้องโดย กฟภ. จะเฝ้าผลการดำเนินงานไตรมาส 1 ในการรายงานรอบต่อไป
		(B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าดับทั้งหมด	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ				-				-				-	#VALUE!	
		(A/B)x100	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#VALUE!	

ดัชนี 2. การตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบ

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)	27	32	91	150				-				-				-	150	
		(B) จำนวนครั้งร้องเรียนทั้งหมด	29	34	96	159				-				-				-	159	
		(A/B)x100	93.10%	94.12%	94.79%	94.34%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	94.34%	

ดัชนี 2.2 การแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

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) จำนวนครั้งที่แก้ไขข้อร้องเรียนภายใน 4 เดือน (นับตั้งแต่วันที่ได้รับจดหมายค่า ร้องเรียนไปจนถึงวันที่ออกจดหมายชี้แจง)	29	34	96	159				-				-				-	159	
		(B) จำนวนครั้งร้องเรียนทั้งหมด	29	34	96	159				-				-				-	159	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%	

ดัชนี 3. การคอบซื้อเครื่องเรือนของผู้ใช้ไฟฟ้า

ดัชนี 3.1 การคอบซื้อเครื่องเรือนทางจดหมาย

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.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่คอบซื้อ เครื่องเรือนทางจดหมาย	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่คอบซื้อเครื่องเรือนทาง จดหมายภายใน 30 วันทำการ ที่ครั้ง (นับถัด จากวันที่ได้รับหนังสือร้องเรียนไปจนถึง วันที่ออกจดหมายคอบซื้อเครื่องเรือน)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ				-				-				-	#VALUE!	
		(B) จำนวนซื้อเครื่องเรือนทางจดหมายทั้งหมด	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ				-				-				-	#VALUE!	
		(A/B)x100	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#VALUE!	

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

ดัชนี 3.2 การคอบซื้อเครื่องเรือนทางโทรศัพท์

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.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่คอบซื้อ เครื่องเรือนทางโทรศัพท์	ไม่น้อยกว่า 90%	(A) จำนวนครั้งที่คอบซื้อเครื่องเรือนทาง โทรศัพท์ภายใน 10 นาที	57	46	61	164				0				0				0	164	
		(B) จำนวนซื้อเครื่องเรือนทางโทรศัพท์ทั้งหมด	57	46	61	164				0				0				0	164	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%	

ดัชนี 3.3 การคอบซื้อเครื่องเรือนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องหน่วยวัดและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน

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.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่คอบซื้อเครื่องเรือน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่คอบซื้อเครื่องเรือนเกี่ยวกับ การอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและ ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ ที่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ได้รับ โทรศัพท์ หรือ หนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่คอบซื้อ เครื่องเรือน)	24	19	49	92				0				0				0	92	
		(B) จำนวนซื้อเครื่องเรือนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่า ไฟฟ้าทั้งหมด	24	20	51	95				0				0				0	95	
		(A/B)x100	100.00%	95.00%	96.08%	96.84%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	96.84%	

ดัชนี 4. การแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟจะต้องไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้ 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	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ				-				-				-	#VALUE!	อยู่ระหว่างดำเนินการพัฒนาปรับปรุงระบบการจัดเก็บข้อมูล โดย กฟภ. จะแจ้งผลการดำเนินงานไตรมาส 1 ในการรวบรวมรายงานรอบถัดไป
		(B) จำนวนครั้งที่มีการดับไฟฟ้าทั้งหมด	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ				-				-				-	#VALUE!	
		(A/B)x100	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#VALUE!	

ดัชนี 5. การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการจัดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่

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 วันทำการที่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ)	6,084	5,867	อยู่ระหว่างดำเนินการ	11,951				-				-				-	11,951	ปัญหาอุปสรรค - จำนวนมิเตอร์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ - ปัญหาการใช้งานระบบ เช่น WDM เกิดปัญหาการเชื่อมต่อ ไม่สามารถใช้งานในระบบได้, ระบบ SCS ไม่รองรับการนำมิเตอร์ TDU มา Registerm ระบบ Demand - ผู้ใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์เพิ่มขึ้น ทำให้งานติดตั้งมิเตอร์เพิ่มขึ้น ทำให้ไม่สามารถติดตั้งได้ทันตามที่กำหนด อื่นๆ เช่น ไม่สามารถหาผู้รับจ้างติดตั้งมิเตอร์ได้ทันตามกำหนด
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	6,928	6,554	อยู่ระหว่างดำเนินการ	13,482				-				-				-	13,482	แนวทางการแก้ไข - บริหารคลังมิเตอร์ที่ดูแลให้บริการไฟฟ้าในสังกัดให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า - ดำเนินการกวาดล้างในแต่ละ กฟภ. ปฏิบัติงานหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด
		(A/B)x100	87.82%	89.52%	อยู่ระหว่างดำเนินการ	88.64%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	88.64%	หมายเหตุ: ไม่มีผู้ใช้ไฟฟ้าได้มาดำเนินการขอรับค่าตรวจ

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 วันทำการที่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ)	24,980	23,765	อยู่ระหว่างดำเนินการ	48,745				-				-				-	48,745	ปัญหาอุปสรรค - จำนวนมิเตอร์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ - ปัญหาการใช้งานระบบ เช่น WDM เกิดปัญหาการเชื่อมต่อ ไม่สามารถใช้งานในระบบได้, ระบบ SCS ไม่รองรับการนำมิเตอร์ TDU มา Registerm ระบบ Demand - ผู้ใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์เพิ่มขึ้น ทำให้งานติดตั้งมิเตอร์เพิ่มขึ้น ทำให้ไม่สามารถติดตั้งได้ทันตามที่กำหนด อื่นๆ เช่น ไม่สามารถหาผู้รับจ้างติดตั้งมิเตอร์ได้ทันตามกำหนด
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	26,456	24,322	อยู่ระหว่างดำเนินการ	50,778				-				-				-	50,778	แนวทางการแก้ไข - บริหารคลังมิเตอร์ที่ดูแลให้บริการไฟฟ้าในสังกัดให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า - ดำเนินการกวาดล้างในแต่ละ กฟภ. ปฏิบัติงานหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด
		(A/B)x100	94.42%	97.71%	อยู่ระหว่างดำเนินการ	96.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	96.00%	หมายเหตุ: ไม่มีผู้ใช้ไฟฟ้าได้มาดำเนินการขอรับค่าตรวจ

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 วันทำการที่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ)	338	979	อยู่ระหว่างดำเนินการ	1,317				-				-				-	1,317	
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	338	979	อยู่ระหว่างดำเนินการ	1,317				-				-				-	1,317	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	อยู่ระหว่างดำเนินการ	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%	

ดัชนี 6. ระยะเวลาการต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้านับ กรณีกดจ่ายไฟฟ้า

ดัชนี 6.1 ลูกค้านับไม่เกิน 30 แอมแปร์ (ในเขตชุมชน)

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				การดำเนินงาน	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 (นับตั้งแต่วันที่ลูกค้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้ากลับ)	102,524	95,771	อยู่ระหว่างดำเนินการ	198,295				-				-				-	198,295	ปัญหาอุปสรรค - ผู้รับเหมาติดตั้งมิเตอร์บางรายรวบรวมงานติดตั้งมิเตอร์ให้ได้จำนวนหนึ่งแล้วจึงค่อยออกต่อกลับมิเตอร์ในครัวเรือน ซึ่งอาจส่งผลให้การดำเนินการหรือการบันทึกข้อมูลไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด แนวทางแก้ไข - กวดขันให้ผู้รับเหมาดำเนินการให้สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟฟ้ากลับกรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	102,813	96,057	อยู่ระหว่างดำเนินการ	198,870				-				-				-	198,870	
		(A/B)x100	99.72%	99.70%	อยู่ระหว่างดำเนินการ	99.71%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99.71%	

ดัชนี 6.2 ลูกค้านับไม่เกิน 30 แอมแปร์ (นอกเขตชุมชน)

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				การดำเนินงาน	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 (นับตั้งแต่วันที่ลูกค้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้ากลับ)	69,480	87,581	อยู่ระหว่างดำเนินการ	157,061				-				-				-	157,061	
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟฟ้ากลับกรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	69,487	87,581	อยู่ระหว่างดำเนินการ	157,068				-				-				-	157,068	
		(A/B)x100	99.99%	100.00%	อยู่ระหว่างดำเนินการ	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%	

ดัชนี 6.3 ลูกค้านับเกิน 30 แอมแปร์ (เฉพาะแรงดันต่ำ)

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				การดำเนินงาน	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 (นับตั้งแต่วันที่ลูกค้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้ากลับ)	6,120	4,752	อยู่ระหว่างดำเนินการ	10,872				-				-				-	10,872	
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟฟ้ากลับกรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	6,120	4,752	อยู่ระหว่างดำเนินการ	10,872				-				-				-	10,872	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	อยู่ระหว่างดำเนินการ	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#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.ค.	ก.พ.	มี.ค.	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนลูกค้าที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในช่วงเวลาที่กำหนด	ไม่น้อยกว่า 95%	(A) จำนวนลูกค้าที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในเดือนนั้นๆ	21,004,596	21,026,737	อยู่ระหว่างดำเนินการ	42,031,333				-				-				-	42,031,333	
		(B) จำนวนลูกค้าที่ต้องออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมดในเดือนนั้นๆ	21,004,596	21,026,737	อยู่ระหว่างดำเนินการ	42,031,333				-				-				-	42,031,333	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	อยู่ระหว่างดำเนินการ	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%	

ดัชนี 8. การอ่านหน่วยค่าไฟฟ้าที่ใช้อยู่จริง

ดัชนี 8.1 ลูกค้ายาในเขตชนบท 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		
ร้อยละของการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อยู่จริง	ไม่น้อยกว่า 98%	(A) จำนวนลูกค้าที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงตามมาตรฐานกำหนด																-	-	
		(B) จำนวนลูกค้าที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด				-				-				-				-	-	
		(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 ลูกค้าในเขตเมือง อ่านทุกเดือน (จำนวนรวมทั้งในเขตเมืองและเขตชนบท โดยใช้เกณฑ์ค่าเป้าหมายอ่านทุกเดือน)

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		
ร้อยละของการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อยู่จริง	ไม่น้อยกว่า 98%	(A) จำนวนลูกค้าที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงในเดือนนั้นๆ	21,002,008	21,024,094	อยู่ระหว่างดำเนินการ	42,026,102				-				-				-	42,026,102	
		(B) จำนวนลูกค้าที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด	21,004,596	21,026,737	อยู่ระหว่างดำเนินการ	42,031,333				-				-				-	42,031,333	
		(A/B)x100	99.99%	99.99%	อยู่ระหว่างดำเนินการ	99.99%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99.99%	

ดัชนี 9. ความพึงพอใจ โดยรวมของลูกค้า

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		
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า ที่มีต่อผู้ให้บริการ ในประเด็น 1) ความ สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 2) กิจกรรมารยาของพนักงานให้บริการ 3) ระยะเวลาในการดำเนินการตามการร้อง ขอที่เป็นไปตามมาตรฐาน	ไม่น้อยกว่า 90%	(A) ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของ ลูกค้า	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		(B) คะแนนเต็ม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		(A/B)x100	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	อยู่ระหว่างการสำรวจความ พึงพอใจ	

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) จำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินล่าช้าภายใน 10 วันทำการ (นับถัดจากวันที่ลูกค้าร้องขอไปจนถึงวันที่ลูกค้าได้รับเงินค่าปรับ)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		(B) จำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินชดเชยทั้งหมด	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		(A/B)x100	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงิน ชดเชย	