

แบบฟอร์มรายงานผลตามมาตรฐานใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า

ชื่อผู้รับใบอนุญาต :	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค				
เลขที่ใบอนุญาต :		ไตรมาส :	2	ปี :	2567
เขตพื้นที่ดำเนินงาน :	เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ				

ดัชนี 1. การจ่ายกระแสไฟฟ้าให้คืนหลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้องไฟดับ (ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าให้คืน)

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าให้คืนหลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากระบบจำหน่ายขัดข้อง (%)	ไม่น้อยกว่า 90%	(A) จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าให้คืนได้ภายใน 4 ชั่วโมง (นับตั้งแต่วันที่ได้รับการแจ้งเหตุจนถึงเวลาที่จ่ายไฟฟ้าได้ตามปกติ)	29,670	29,671	35,930	95,271	44,962	48,333	41,083	134,378				-				-	229,649	
		(B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องทั้งหมด	29,726	29,744	36,039	95,509	45,075	48,527	41,317	134,919				-				-	230,428	
		(A/B)x100	99.81%	99.75%	99.70%	99.75%	99.75%	99.60%	99.43%	99.60%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99.66%	

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าให้คืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง เนื่องจากไฟฟ้าดับ (%)	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าให้คืนได้ภายใน 24 ชั่วโมง (นับตั้งแต่วันที่ได้รับการแจ้งเหตุจนถึงเวลาที่จ่ายไฟฟ้าได้ตามปกติ)	29,723	29,724	36,014	95,461	45,065	48,504	41,280	134,849				-				-	230,310	สาเหตุหลักของไฟฟ้าดับเกิดจากระบบจำหน่าย ระบบจำหน่าย ไฟฟ้าดับเนื่องจากเหตุขัดข้องเนื่องจากไฟฟ้าดับ
		(B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าดับทั้งหมด	29,726	29,744	36,039	95,509	45,075	48,527	41,317	134,919				-				-	230,428	สาเหตุหลักของไฟฟ้าดับเกิดจากระบบจำหน่าย ระบบจำหน่าย ไฟฟ้าดับเนื่องจากเหตุขัดข้องเนื่องจากไฟฟ้าดับ
		(A/B)x100	99.99%	99.93%	99.93%	99.95%	99.98%	99.95%	99.91%	99.95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99.95%	

ดัชนี 2. การตรวจสอบและแก้ไขค่าร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟฟ้ากระพริบ

ดัชนี 2.1 การตรวจสอบและติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหาอุปสรรค
			น.ก.	ก.พ.	มี.ค.	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตรวจสอบค่า ร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟฟ้ากระพริบ	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ตรวจสอบค่าร้องเรียน ภายใน 5 วันทำการที่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ ได้รับหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ ดำเนินการติดต่อกลับ)	36	52	93	181	387	345	อยู่ระหว่าง รวบรวม ข้อมูล	732				-				-	913	หมายเหตุ - ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้บันทึกวันที่ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในงาน ระบบ PEA-VOC - ผู้ปฏิบัติงานได้พยายามติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าแล้วแต่ไม่สามารถติดต่อได้ หมายเหตุพิเศษ ได้ดำเนินการแจ้งเตือนผู้ใช้ผู้ปฏิบัติงาน สำนักงาน - ได้ใช้แบบทดสอบตรวจสอบเชิงปริมาณในระบบ PEA-VOC และ PEA-Vacc เป็นประจำทุกวัน - ได้ใช้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกวันที่ติดต่อ คพท. ในระบบ PEA-VOC และ PEA-Vacc เป็นประจำทุกวัน หมายเหตุ: ไม่มีการใช้แบบบันทึกการแจ้งเตือน
		(B) จำนวนค่าร้องเรียนทั้งหมด	37	53	96	186	419	368	อยู่ระหว่าง รวบรวม ข้อมูล	787				-				-	973	
		(A/B)x100	97.30%	98.11%	96.88%	97.31%	92.36%	93.75%		93.01%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	93.83%	

ดัชนี 2.2 การแก้ไขค่าร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ผลการดำเนินงานสะสม	ปัญหาอุปสรรค
			น.ก.	ก.พ.	มี.ค.	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่แก้ไขค่า ร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟฟ้ากระพริบ	ไม่น้อยกว่า 95%	(A) จำนวนครั้งที่แก้ไขค่าร้องเรียนภายใน 4 เดือน (นับถัดจากวันที่ได้รับจดหมายค่า ร้องเรียนไปจนถึงวันที่ออกจดหมายชี้แจง)	37	53	99	189	556	อยู่ระหว่าง รวบรวม ข้อมูล	อยู่ระหว่าง รวบรวม ข้อมูล	556				-				-	745	
		(B) จำนวนค่าร้องเรียนทั้งหมด	37	53	99	189	556	อยู่ระหว่าง รวบรวม ข้อมูล	อยู่ระหว่าง รวบรวม ข้อมูล	556				-				-	745	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#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.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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางจดหมาย	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางจดหมายภายใน 30 วันทำการ ที่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ออกจดหมายตอบข้อร้องเรียน)	8	6	7	21	7	18	6	31				-				-	52	
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนทางจดหมายทั้งหมด	8	6	7	21	7	18	6	31				-				-	52	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%	

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

ดัชนี 3.2 การตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์	ไม่น้อยกว่า 90%	(A) จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ภายใน 10 นาที	57	46	61	164	94	111	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	205				0				0	369	
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ทั้งหมด	57	46	61	164	96	113	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	209				0				0	373	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.92%	98.23%		98.09%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	98.93%	

ดัชนี 3.3 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องหน่วยวัดและเงินที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงิน

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการที่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ได้รับโทรศัพท์ หรือหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ตอบข้อร้องเรียน)	23	17	31	71	34	84	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	118				0				0	189	หมายเหตุ - ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้บันทึกวันที่ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าลงในระบบ PEA-VOC - ผู้ปฏิบัติงานได้พยายามติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าแล้ว แต่ไม่สามารถติดต่อได้
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าทั้งหมด	23	18	33	74	38	97	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	135				0				0	209	หมายเหตุเชิง ได้ดำเนินการแจ้งเตือนให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการดังนี้ - ได้ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC และ PEA-Voice เป็นประจำทุกวัน - ได้ผู้ปฏิบัติงานลงบันทึกวันที่ติดต่อ คพฟ. ในระบบ PEA-VOC และ PEA-Voice เป็นประจำทุกวัน
		(A/B)x100	100.00%	94.44%	93.94%	95.95%	89.47%	86.60%		87.41%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	90.43%	หมายเหตุ: ไม่มีผู้ใช้ไฟฟ้ายื่นคำร้องเรียนการขอเงินค่าตอบแทน

ดัชนี 4. การเข้าถึงไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟจะต้องไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้ 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.	ค.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าจริง	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการจากวันที่ดับไฟฟ้าจริง (นับถัดจากวันที่การประกาศดับไฟฟ้าจนถึงวันที่ดับไฟฟ้า) และดับไฟฟ้าตามเวลาที่แจ้ง	61	64	112	237	618	3,694	9,009	13,321				-				-	13,558	มีข้อมูลไม่ครบถ้วน -เนื่องจากปี 2567 เป็นปีแรกที่เริ่มนำระบบสารสนเทศระบบใหม่มาใช้ใน การรวบรวมข้อมูลดังกล่าวอย่างเป็นทางการ จึงยังไม่มีฐานข้อมูลการ ปรับตัวและที่ตามเข้าใช้ขั้นตอนกระบวนการต่างๆ ของระบบฯ ใหม่ - ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการติดตามและให้ความรู้ผู้ปฏิบัติงานในการใช้งาน ระบบฯ เพื่อให้ได้ดำเนินการตามขั้นตอนการแจ้งดับดับไฟฟ้าได้อย่างถูกต้อง - ระบบฯฯ ยังไม่มีผู้ใช้ได้ดำเนินการขอแจ้งดับตาม
		(B) จำนวนครั้งที่มีการดับไฟฟ้าทั้งหมด	94	134	254	482	1,471	5,435	11,170	18,076				-				-	18,558	
		(A/B)x100	64.89%	47.76%	44.09%	49.17%	42.01%	67.97%	80.65%	73.69%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	73.06%	

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสำหรับลูกค้ารายใหม่	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ภายใน 2 วันทำการที่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ)	6,084	5,867	6,186	18,137	5,390	6,467	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	11,857				-				-	29,994	ปัญหาอุปสรรค - จำนวนเมื่อวันไม่เพียงพอต่อการให้บริการผู้ใช้งานรายใหม่ - ปัญหาการใช้งานระบบ เช่น WDM เกิดปัญหาการเชื่อมต่อ ไม่สามารถใช้งานในระบบได้ ระบบ SCs ไม่รองรับการนำดีเลย์ TOU มา Re-program เป็นแบบ Demand - ผู้ใช้งานบางรายติดตั้งมิเตอร์ที่เกินขึ้น ทำให้งานติดตั้งมิเตอร์ที่เกินขึ้น ทำให้ไม่สามารถติดตั้งได้กับสถานที่กำหนด - อื่นๆ เช่น ไม่สามารถหาผู้รับจ้างเพื่อติดตั้งมิเตอร์ได้กับสถานที่กำหนด แนวทางการแก้ไข - บริหารคลังมิเตอร์ที่ดูสำหรับการนำไฟฟ้าไปติดตั้งให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้งาน - ดำเนินการกวาดล้างให้ละเอียด ๓๗๒, ปฏิบัติงานถักถอบซ่อมสายงานที่กำหนด
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	6,928	6,554	7,084	20,566	5,976	7,017	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	12,993				-				-	33,559	แนวทางการแก้ไข - บริหารคลังมิเตอร์ที่ดูสำหรับการนำไฟฟ้าไปติดตั้งให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้งาน - ดำเนินการกวาดล้างให้ละเอียด ๓๗๒, ปฏิบัติงานถักถอบซ่อมสายงานที่กำหนด
		(A/B)x100	87.82%	89.52%	87.32%	88.19%	90.19%	92.16%		91.26%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	89.38%	

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ผู้ใช้งานรายใหม่	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ภายใน 5 วันทำการที่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ)	24,980	23,765	25,966	74,711	24,007	27,531	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	51,538				-				-	126,249	ปัญหาอุปสรรค - จำนวนเมื่อวันไม่เพียงพอต่อการให้บริการผู้ใช้งานรายใหม่ - ปัญหาการใช้งานระบบ เช่น WDM เกิดปัญหาการเชื่อมต่อ ไม่สามารถใช้งานในระบบได้ ระบบ SCs ไม่รองรับการนำดีเลย์ TOU มา Re-program เป็นแบบ Demand - ผู้ใช้งานบางรายติดตั้งมิเตอร์ที่เกินขึ้น ทำให้งานติดตั้งมิเตอร์ที่เกินขึ้น ทำให้ไม่สามารถติดตั้งได้กับสถานที่กำหนด - อื่นๆ เช่น ไม่สามารถหาผู้รับจ้างเพื่อติดตั้งมิเตอร์ได้กับสถานที่กำหนด แนวทางการแก้ไข - บริหารคลังมิเตอร์ที่ดูสำหรับการนำไฟฟ้าไปติดตั้งให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้งาน - ดำเนินการกวาดล้างให้ละเอียด ๓๗๒, ปฏิบัติงานถักถอบซ่อมสายงานที่กำหนด
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	26,456	24,322	27,305	78,083	24,612	28,219	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	52,831				-				-	130,914	แนวทางการแก้ไข - บริหารคลังมิเตอร์ที่ดูสำหรับการนำไฟฟ้าไปติดตั้งให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้งาน - ดำเนินการกวาดล้างให้ละเอียด ๓๗๒, ปฏิบัติงานถักถอบซ่อมสายงานที่กำหนด
		(A/B)x100	94.42%	97.71%	95.10%	95.68%	97.54%	97.56%		97.55%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	96.44%	

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ผู้ใช้งานรายใหม่	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ภายใน 55 วันทำการที่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ)	338	979	713	2,030	416	619	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	1,035				-				-	3,065	
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	338	979	713	2,030	416	619	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	1,035				-				-	3,065	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%	

ดัชนี 6. ระยะเวลาการต่อไฟฟ้ากลับของลูกค้านเดิม กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า

ดัชนี 6.1 ลูกค้าน่าเชื่อถือไม่เกิน 30 แอมแปร์ (ในเขตชุมชน)

[illegible]

ดัชนี 6.2 ลูกค้าน่าเชื่อถือไม่เกิน 30 แอมแปร์ (นอกเขตชุมชน)

[illegible]

ดัชนี 6.3 ลูกค้าน่าเชื่อถือ 30 แอมแปร์ (เฉพาะแรงดันต่ำ)

[illegible]

ดัชนี 7. การออกไปยังพื้นที่ไฟฟ้า

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.	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	อยู่ระหว่าง รวบรวม ข้อมูล	อยู่ระหว่าง รวบรวม ข้อมูล	21,061,331				-				-	84,134,341	
		(B) จำนวนลูกค้าที่ส่งออกไปยังพื้นที่ไฟฟ้าทั้งหมดในเดือนนั้นๆ	21,004,596	21,026,737	21,041,677	63,073,010	21,061,331	อยู่ระหว่าง รวบรวม ข้อมูล	อยู่ระหว่าง รวบรวม ข้อมูล	21,061,331				-				-	84,134,341	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%	

ดัชนี 8. การอ่านหน่วยค่าไฟฟ้าที่จริง
ดัชนี 8.1 ลูกค้านัดชำระเงินบ 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		
ร้อยละของจำนวนการอ่านค่านาย ไฟฟ้าที่จริง	ไม่น้อยกว่า 98%	(A) จำนวนลูกค้ายที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงตามมาตรฐานกำหนด																	-	-
		(B) จำนวนลูกค้ายที่ส่งอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด				-				-				-				-	-	-
		(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!	#DIV/0!

ดัชนี 8.2 ลูกค้านัดชำระเงินบ 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		
ร้อยละของจำนวนการอ่านค่านาย ไฟฟ้าที่จริง	ไม่น้อยกว่า 98%	(A) จำนวนลูกค้ายที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงในเดือนนั้นๆ	21,002,008	21,024,094	21,037,869	63,063,971	21,057,896	อยู่ระหว่าง รวบรวม ข้อมูล	อยู่ระหว่าง รวบรวม ข้อมูล	21,057,896				-				-	84,121,867	
		(B) จำนวนลูกค้ายที่ส่งอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด	21,004,596	21,026,737	21,041,677	63,073,010	21,061,331	อยู่ระหว่าง รวบรวม ข้อมูล	อยู่ระหว่าง รวบรวม ข้อมูล	21,061,331				-				-	84,134,341	
		(A/B)x100	99.99%	99.99%	99.98%	99.99%	99.98%			99.98%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#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.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		
ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อผู้ให้บริการ ในประเด็น 1) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 2) กิริยามารยาทของพนักงานให้บริการ 3) ระยะเวลาในการดำเนินการตามการร้องขอที่เป็นไปตามมาตรฐาน	ไม่น้อยกว่า 90%	(A) ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของลูกค้า	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		(B) คะแนนเต็ม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		(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.	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