แบบฟอร์มรายงานผลตามมาตรฐานใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า

ชื่อผู้รับใบอนุญาต :	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค				
เลขที่ใบอนุญาต :		ไตรมาส :	2	ปี :	2568
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) จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนได้ภายใน 4 ชั่วโมง (นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งเหตุจนถึงเวลาที่จ่ายไฟฟ้าได้ตามปกติ)	27,763	26,622	32,444	86,829	38,663	43,837	41,793	124,293				-				-	211,122	
		(B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องทั้งหมด	27,779	26,638	32,465	86,882	38,690	43,878	41,873	124,441				-				-	211,323	
		(A/B)x100	99.94%	99.94%	99.94%	99.94%	99.93%	99.91%	99.81%	99.88%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99.90%	

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากไฟฟ้าดับ (%)	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนได้ภายใน 24 ชั่วโมง (นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งเหตุจนถึงเวลาที่จ่ายไฟฟ้าได้ตามปกติ	27,779	26,637	32,459	86,875	38,689	43,874	41,871	124,434				-				-	211,309	<u>ปัญหาอุปสรรค</u> - สาเหตุหลักของไฟฟ้าดับเกิดจากอุปกรณ์ขัดข้อง เช่น ฟิวส์แรงสูง หม้อแปลงระบบจำหน่าย รองลงมา คือสาเหตุจากสัตว์ และต้นไม้ รบกวนระบบจำหน่าย <u>แนวทางแก้ไข</u> - วางแผนการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) - ดำเนินการตามแผนงาน แผนงานปรับปรุงค่าดัชนีฯ SAIFI&SAIDI ของระบบสายส่ง 115 kV และ 22/33 kV รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพ - จัดทำแผนการตัดแต่งต้นไม้ รอบแนวสายไฟตามฤดูกาล โดยใช้ GIS และ Drone Survey ช่วยตรวจสอบ - เพิ่มความสามารถในการจ่ายไฟสำรอง (Back feed System) โดยออกแบบระบบไฟฟ้าให้สามารถสลับโหลดอัตโนมัติจากสายอื่นได้ (Automatic Transfer Switch: ATS หรือ Load Transfer) - พัฒนาทักษะบุคลากรและระบบบริหารเหตุฉุกเฉิน เพื่อตรวจสอบและแก้ไขไฟฟ้าดับในสถานการณ์เร่งด่วน **<u>หมายเหตุ: ไม่มีผู้ใช้ไฟที่ได้มาดำเนินการขอเงินค่าชดเชย</u>**
		(B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าดับทั้งหมด	27,779	26,638	32,465	86,882	38,690	43,878	41,873	124,441				-				-	211,323	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	99.98%	99.99%	100.00%	99.99%	100.00%	99.99%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99.99%	

ดัชนี 2. การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบ

ดัชนี 2.1 การตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตรวจสอบคำร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ตรวจสอบคำร้องเรียนภายใน 5 วันทำการกี่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ดำเนินการติดต่อกลับ)	22	22	53	97	79	10	74	163				-				-	260	
		(B) จำนวนคำร้องเรียนทั้งหมด	22	22	53	97	79	10	74	163				-				-	260	
		(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%	

ดัชนี 2.2 การแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่แก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	ไม่น้อยกว่า 95%	(A) จำนวนครั้งที่แก้ไขคำร้องเรียนภายใน 4 เดือน (นับถัดจากวันที่ได้รับจดหมายคำร้องเรียนไปจนถึงวันที่ออกจดหมายชี้แจง)	22	22	53	97	79	10	74	163				-				-	260	
		(B) จำนวนคำร้องเรียนทั้งหมด	22	22	53	97	79	10	74	163				-				-	260	
		(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%	

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 กี่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ออกจดหมายตอบข้อร้องเรียน)	25	19	10	54	9	15	2	26				0				0	80	
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนทางจดหมายทั้งหมด	25	19	10	54	9	15	2	26				0				0	80	
		(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%	

<u>หมายเหตุ</u> : ข้อมูลผลการดำเนินงานจาก กฟข. (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	32	42	39	113	79	98	77	254				0				0	367	
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ทั้งหมด	32	42	39	113	80	98	80	258				0				0	371	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.75%	100.00%	96.25%	98.45%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	98.92%	

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 กี่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ได้รับโทรศัพท์ หรือหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ตอบข้อร้องเรียน)	9	9	7	25	2	3	13	18				0				0	43	
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าทั้งหมด	9	9	7	25	2	3	13	18				0				0	43	
		(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%	

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	2,315	8,675	17,948	28,938	16,095	20,250	17,214	53,559				-				-	82,497	<u>ปัญหาอุปสรรค</u> - ดำเนินการแจ้งแผนดับไฟผ่านระบบ OMS ไม่ถูกต้อง <u>แนวทางแก้ไข</u> - กำชับให้มีการปฏิบัติตามคู่มือวิธีการสร้างแผนดับไฟหม้อแปลงจำหน่ายในระบบ OMS อย่างถูกต้อง <u>**หมายเหตุ: ไม่มีผู้ใช้ไฟที่ล้มดำเนินการขอเงินค่าชดเชย**</u>
		(B) จำนวนครั้งที่มีการดับไฟฟ้าทั้งหมด	2,380	8,970	18,300	29,650	16,566	20,628	17,457	54,651				-				-	84,301	
		(A/B)x100	97.27%	96.71%	98.08%	97.60%	97.16%	98.17%	98.61%	98.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	97.86%	

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 วันทำการกี่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ)	5,153	4,625	5,204	14,982	4,889	5,384	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	10,273				-				-	25,255	**ปัญหาอุปสรรค** - จำนวนมิเตอร์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ - ปัญหาการใช้งานระบบ เช่น WOM เกิดปัญหาการเชื่อมต่อ ไม่สามารถปิดงานในระบบได้, ระบบ SCS ไม่รองรับการนำมิเตอร์ TOU มา Re-program เป็นแบบ Demand - ผู้ใช้ไฟมาขอติดตั้งมิเตอร์เพิ่มขึ้น ทำให้งานติดตั้งมิเตอร์เพิ่มขึ้น ทำให้ไม่สามารถติดตั้งได้ทันตามที่กำหนด - อื่นๆ เช่น ไม่สามารถหาผู้รับจ้างเพื่อดำเนินติดตั้งมิเตอร์ได้ทันตามกำหนด **แนวทางแก้ไข** - บริหารคลังมิเตอร์พัสดุสำหรับการไฟฟ้าในสังกัดให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟ - ดำเนินการกวดขันให้แต่ละ กฟฟ. ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด **หมายเหตุ: ไม่มีผู้ใช้ไฟได้มาดำเนินการขอเงินค่าชดเชย**
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	5,311	4,703	5,220	15,234	4,903	5,425		10,328				-				-	25,562	
		(A/B)x100	97.03%	98.34%	99.69%	98.35%	99.71%	99.24%	#VALUE!	99.47%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	98.80%	

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 วันทำการกี่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ)	20,989	19,311	22,372	62,672	21,691	21,521	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	43,212				-				-	105,884	**ปัญหาอุปสรรค** - ผู้บันทึกข้อมูล กรอกข้อมูลชั่วโมงการปฏิบัติงาน รหัสกิจกรรมไม่ถูกต้อง **แนวทางแก้ไข** - กวดขันให้ผู้ปฏิบัติงานลงบันทึกการปฏิบัติงาน และระบุรหัสกิจกรรมให้มีความถูกต้อง รวมถึงตรวจสอบชั่วโมงการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องและไม่เกินกำหนดตามที่กำเป้าหมายของเกณฑ์ชี้วัดกำหนด **หมายเหตุ: ไม่มีผู้ใช้ไฟได้มาดำเนินการขอเงินค่าชดเชย**
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	21,344	19,455	22,398	63,197	21,746	21,562		43,308				-				-	106,505	
		(A/B)x100	98.34%	99.26%	99.88%	99.17%	99.75%	99.81%	#VALUE!	99.78%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99.42%	

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 วันทำการกี่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ)	235	199	252	686	227	247	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	474				-				-	1,160	**ปัญหาอุปสรรค** - ผู้บันทึกข้อมูล กรอกข้อมูลชั่วโมงการปฏิบัติงาน รหัสกิจกรรมไม่ถูกต้อง **แนวทางแก้ไข** - กวดขันให้ผู้ปฏิบัติงานลงบันทึกการปฏิบัติงาน และระบุรหัสกิจกรรมให้มีความถูกต้อง รวมถึงตรวจสอบชั่วโมงการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องและไม่เกินกำหนดตามที่กำเป้าหมายของเกณฑ์ชี้วัดกำหนด หมายเหตุ: ไม่มีผู้ใช้ไฟได้มาดำเนินการขอเงินค่าชดเชย
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	235	199	252	686	227	247		474				-				-	1,160	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	#VALUE!	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%	

ดัชนี 6. ระยะเวลาการต่อไฟกลับของลูกค้าเดิม กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า

ดัชนี 6.1 ลูกค้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ (ในเขตชุมชน)

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ารดำเนินงานส	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 (นับถัดวันที่ลูกค้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้ากลับ)	66,326	56,288	59,339	181,953	55,503	60,370	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	115,873				-				-	297,826	
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	66,326	56,288	59,339	181,953	55,503	60,370		115,873				-				-	297,826	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	#VALUE!	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%	

ดัชนี 6.2 ลูกค้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ (นอกเขตชุมชน)

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ารดำเนินงานส	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 (นับถัดวันที่ลูกค้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้ากลับ)	78,262	107,809	118,428	304,499	91,980	88,126	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	180,106				-				-	484,605	
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	78,262	107,809	118,428	304,499	91,980	88,126		180,106				-				-	484,605	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	#VALUE!	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%	

ดัชนี 6.3 ลูกค้าขนาดเกิน 30 แอมแปร์ (เฉพาะแรงดันต่ำ)

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ารดำเนินงานส	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 (นับถัดวันที่ลูกค้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้ากลับ)	23	12	345	380	322	396	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	718				-				-	1,098	
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	23	12	345	380	322	396		718				-				-	1,098	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	#VALUE!	100.00%	#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	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนลูกค้าที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในช่วงระยะเวลาที่กำหนด	ไม่น้อยกว่า 95%	(A) จำนวนลูกค้าที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในเดือนนั้นๆ	21,260,300	21,279,866	21,312,874	63,853,040	21,344,034	21,365,663	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	42,709,697				-				-	106,562,737	
		(B) จำนวนลูกค้าที่ต้องออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมดในเดือนนั้นๆ	21,260,300	21,279,866	21,312,874	63,853,040	21,344,034	21,365,663		42,709,697				-				-	106,562,737	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	#VALUE!	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%	

ดัชนี 8. การอ่านหน่วยค่าไฟฟ้าที่ใช้จริง

ดัชนี 8.1 ลูกค้าในเขตชนบท 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) 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!	

ปัจจุบัน กฟภ. เก็บข้อมูลการอ่านหน่วยค่าไฟฟ้าในภาพรวม โดยใช้เกณฑ์ค่าเป้าหมายตามดัชนี 8.2 อ่านทุกเดือน เป็นค่าเป้าหมายเดียวกันของทุกพื้นที่

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		
ร้อยละของจำนวนการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า 98%	(A) จำนวนลูกค้าที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงในเดือนนั้นๆ	21,258,939	21,278,189	21,311,629	63,848,757	21,342,760	21,364,389	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	42,707,149				-				-	106,555,906	
		(B) จำนวนลูกค้าที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด	21,260,300	21,279,866	21,312,874	63,853,040	21,344,034	21,365,663		42,709,697				-				-	106,562,737	
		(A/B)x100	99.99%	99.99%	99.99%	99.99%	99.99%	99.99%	21,095,397	99.99%	#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.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	อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ	อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ	อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ	อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ	อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ	อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ	อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ	อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ									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 (นับถัดจากวันที่ลูกค้าร้องขอไปจนถึงวันที่ลูกค้ามารับเงินค่าปรับ)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		(B) จำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินชดเชยทั้งหมด	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		(A/B)x100	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย									ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	