

ดัชนี 2. การตรวจสอบและแก้ไขค่าร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบ

ดัชนี 2.1 การตรวจสอบและติดต่อบริษัทไฟฟ้า

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตรวจสอบค่าร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ตรวจสอบค่าร้องเรียนภายใน 5 วันทำการที่ครั้ง (นับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ดำเนินการติดต่อกลับ)	21	22	52	95	68	64	68	200	73	66	42	181	52	43	31	126	602	
		(B) จำนวนคำร้องเรียนทั้งหมด	21	22	52	95	68	64	68	200	73	66	42	181	52	43	31	126	602	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่แก้ไขค่าร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	ไม่น้อยกว่า 95%	(A) จำนวนครั้งที่แก้ไขค่าร้องเรียนภายใน 4 เดือน (นับตั้งแต่วันที่รับจดหมายค่าร้องเรียนไปจนถึงวันที่ออกจดหมายชี้แจง)	21	22	52	95	68	64	68	200	73	66	42	181	52	43	31	126	602	
		(B) จำนวนคำร้องเรียนทั้งหมด	21	22	52	95	68	64	68	200	73	66	42	181	52	43	31	126	602	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	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 ที่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ออกจดหมายตอบข้อร้องเรียน)	34	23	14	71	17	22	18	57	24	18	14	56	10	21	6	37	221	
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนทางจดหมายทั้งหมด	34	23	14	71	17	22	18	57	24	18	14	56	10	21	6	37	221	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	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.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	103	89	109	301	63	64	62	189	857	
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ทั้งหมด	32	42	39	113	80	98	80	258	109	92	111	312	63	65	63	191	874	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.75%	100.00%	96.25%	98.45%	94.50%	96.74%	98.20%	96.47%	100.00%	98.46%	98.41%	98.95%	98.05%	

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องหน่วยวัดไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ ที่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ได้รับโทรศัพท์ หรือหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ตอบข้อร้องเรียน)	8	9	6	23	2	13	8	23	5	5	6	16	4	3	2	9	71	
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าทั้งหมด	8	9	6	23	2	13	8	23	5	5	6	16	4	3	2	9	71	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	

ดัชนี 4. การแจ้งดับไฟฟ้่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟจะดองไม่กินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้ 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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟฟ้จริง	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการจากวันที่ดับไฟฟ้จริง (นับตั้งแต่วันที่การประกาศดับไฟฟ้จนถึงวันที่ดับไฟฟ้) และดับไฟฟ้ตามเวลาที่แจ้ง	2,316	8,675	17,954	28,945	16,128	20,273	17,248	53,649	15,264	14,309	11,862	41,435	5,697	2,793	790	9,280	133,309	ปัญหาอุปสรรค - ดำเนินการแจ้งแผนดับไฟฟ้ในระบบ OMS ไม่ถูกต้อง - ค่าเงินที่มีการอนุมัติจากผู้ถือสิทธิ์การสร้างแผนดับไฟฟ้ไม่สอดคล้องกับจำนวนในระบบ OMS อย่างถูกต้อง
		(B) จำนวนครั้งที่มีการดับไฟฟ้ทั้งหมด	2,381	8,970	18,306	29,657	16,600	20,652	17,493	54,745	15,382	14,453	12,071	41,906	5,759	2,825	872	9,456	135,764	หมายเหตุ: ไม่มีผู้ให้บริการดับไฟฟ้เกินระยะเวลาที่แจ้ง
		(A/B)x100	97.27%	96.71%	98.08%	97.60%	97.16%	98.16%	98.60%	98.00%	99.23%	99.00%	98.27%	98.88%	98.92%	98.87%	90.60%	98.14%	98.19%	

ดัชนี 5. การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่

ดัชนี 5.1.1 ขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ สำหรับบ้านเขตชุมชน

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 วันทำการก็ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ)	5,153	4,625	5,204	14,982	4,889	5,384	5,233	15,506	5,493	4,703	4,895	15,091	5,308	4,732	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	10,040	55,619	หมายเหตุสรุป - จำนวนมิเตอร์ที่ต้องถอดการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ - ปัญหาการใช้งานระบบ เช่น WOM ติดปัญหาการเชื่อมต่อ ไม่สามารถเปิดงานในระบบได้, ระบบ SCS ไม่รองรับการนำมิเตอร์ TOU มา Re-program เป็นแบบ Demand - ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ขอติดตั้งมิเตอร์ที่เพิ่มขึ้น ทำให้งานติดตั้งมิเตอร์ที่เพิ่มขึ้น ทำให้ไม่สามารถติดตั้งได้ทั้งหมดที่กำหนด - อื่นๆ เช่น ไม่สามารถหาผู้รับจ้างติดตั้งมิเตอร์ได้ทั้งหมดที่กำหนด หมายเหตุอื่นๆ - บริษัทลัดมิเตอร์ที่ดูสำหรับการไฟฟ้าในสังกัด ให้ถึงยอดต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า - ส่วนเกินการกดเงินในแต่ละ กศฟ. ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด หมายเหตุ: ไม่มีผู้ใช้ไฟฟ้าโดยดำเนินการขอเงินค่าเขต
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	5,311	4,703	5,220	15,234	4,903	5,425	5,317	15,645	5,585	4,709	4,910	15,204	5,320	4,801		10,121	56,204	
		(A/B)x100	97.03%	98.34%	99.69%	98.35%	99.71%	99.24%	98.42%	99.11%	98.35%	99.87%	99.69%	99.26%	99.77%	98.56%	#VALUE!	99.20%	98.96%	

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)	20,989	19,311	22,372	62,672	21,691	21,521	19,492	62,704	21,128	19,769	19,451	60,348	19,663	17,267	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	36,930	222,654	หมายเหตุสรุป - ผู้รับติดตั้งมิเตอร์ขอข้อมูลข้อมูลช้าในการปฏิบัติงาน รหัสกิจกรรมไม่ถูกต้อง หมายเหตุอื่นๆ - คาดหวังให้ผู้ใช้ปฏิบัติงานฉบับที่การปฏิบัติงานและระบุรหัสกิจกรรมไม่มีความถูกต้อง รวมถึงตรวจสอบข้อมูลในการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องและ ไม่เกินกำหนดเวลาที่กำหนดของภาคฯที่จัดกำหนด หมายเหตุ: ไม่มีผู้ใช้ไฟฟ้าโดยดำเนินการขอเงินค่าเขต
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	21,344	19,455	22,398	63,197	21,746	21,562	19,524	62,832	21,159	19,779	19,460	60,398	19,719	17,353		37,072	223,499	
		(A/B)x100	98.34%	99.26%	99.88%	99.17%	99.75%	99.81%	99.84%	99.80%	99.85%	99.95%	99.95%	99.92%	99.72%	99.50%	#VALUE!	99.62%	99.62%	

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 วันทำการก็ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ)	235	199	252	686	227	247	171	645	191	228	266	685	291	267	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	558	2,574	หมายเหตุสรุป - ผู้รับติดตั้งมิเตอร์ขอข้อมูลช้าในการปฏิบัติงาน รหัสกิจกรรมไม่ถูกต้อง หมายเหตุอื่นๆ - คาดหวังให้ผู้ใช้ปฏิบัติงานฉบับที่การปฏิบัติงานและระบุรหัสกิจกรรมไม่มีความถูกต้อง รวมถึงตรวจสอบข้อมูลในการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องและ ไม่เกินกำหนดเวลาที่กำหนดของภาคฯที่จัดกำหนด หมายเหตุ: ไม่มีผู้ใช้ไฟฟ้าโดยดำเนินการขอเงินค่าเขต
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	235	199	252	686	227	247	171	645	191	228	266	685	291	267		558	2,574	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	#VALUE!	100.00%	100.00%	

ดัชนี 6. ระยะเวลาการต่อไฟกลับของลูกก้าเดิม กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า

ดัชนี 6.1 ลูกก้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ (ในเขตชุมชน)

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				รดำเนินงาน	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		
ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับกรณีถูกจ่ายกระแสไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับภายใน 1 วันทำการ (นับตั้งแต่วันที่ลูกก้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้กลับ)	66,326	56,288	59,339	181,953	55,503	60,370	53,702	169,575	83,397	61,011	67,405	211,813	68,638	64,535	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	133,173	696,514	
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	66,326	56,288	59,339	181,953	55,503	60,370	53,702	169,575	83,397	61,011	67,405	211,813	68,638	64,535		133,173	696,514	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	#VALUE!	100.00%	100.00%	

ดัชนี 6.2 ลูกก้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ (นอกเขตชุมชน)

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				รดำเนินงาน	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		
ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับกรณีถูกจ่ายกระแสไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับภายใน 3 วันทำการ (นับตั้งแต่วันที่ลูกก้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้กลับ)	78,262	107,809	118,428	304,499	91,980	88,126	107,764	287,870	106,580	106,901	118,191	331,672	105,077	116,897	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	221,974	1,146,015	
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	78,262	107,809	118,428	304,499	91,980	88,126	107,764	287,870	106,580	106,901	118,191	331,672	105,077	116,897		221,974	1,146,015	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	#VALUE!	100.00%	100.00%	

ดัชนี 6.3 ลูกก้าขนาดเกิน 30 แอมแปร์ (เฉพาะแรงดันต่ำ)

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				รดำเนินงาน	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		
ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับกรณีถูกจ่ายกระแสไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับภายใน 2 วันทำการ (นับตั้งแต่วันที่ลูกก้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้กลับ)	23	12	345	380	322	396	628	1,346	374	516	428	1,318	554	455	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	1,009	4,053	
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	23	12	345	380	322	396	628	1,346	374	516	428	1,318	554	455		1,009	4,053	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	#VALUE!	100.00%	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.	ต.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนลูกค้ำที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในช่วงเวลาที่กำหนด	ไม่น้อยกว่า 95%	(A) จำนวนลูกค้ำที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในเดือนนั้นๆ	21,260,300	21,279,866	21,312,874	63,853,040	21,344,034	21,365,663	21,385,008	64,094,705	21,404,056	21,499,845	21,522,698	64,426,599	21,549,359	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	21,549,359	213,923,703	
		(B) จำนวนลูกค้ำที่ส่งออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมดในเดือนนั้นๆ	21,260,300	21,279,866	21,312,874	63,853,040	21,344,034	21,365,663	21,385,008	64,094,705	21,404,056	21,499,845	21,522,698	64,426,599	21,549,359			21,549,359	213,923,703	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	#VALUE!	#VALUE!	100.00%	100.00%

ดัชนี 8. การอ่านหน่วยค่าไฟฟ้าที่แท้จริง

ดัชนี 8.1 ลูกหนี้เขตชนบท 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		
ร้อยละของจำนวนการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง	ไม่น้อยกว่า 98%	(A) จำนวนลูกค้ำที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงตามมาตรฐานกำหนด																	-	
		(B) จำนวนลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด				-				-				-					-	
		(A/B)x100	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!												

ปัจจุบัน กฟภ. เก็บข้อมูลการอ่านหน่วยค่าไฟฟ้าในภาพรวม โดยใช้เกณฑ์ค่าเป้าหมายตามดัชนี 8.2 อ่านทุกเดือน เป็นค่าเป้าหมายเดียวกันของพื้นที่

ดัชนี 8.2 ลูกหนี้เขตเมือง 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		
ร้อยละของจำนวนการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง	ไม่น้อยกว่า 98%	(A) จำนวนลูกค้ำที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงในเดือนนั้นๆ	21,258,939	21,278,189	21,311,629	63,848,757	21,342,760	21,364,389	21,383,529	64,090,678	21,378,227	21,493,701	21,515,604	64,387,532	21,531,950	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	21,531,950	213,858,917	
		(B) จำนวนลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด	21,260,300	21,279,866	21,312,874	63,853,040	21,344,034	21,365,663	21,385,008	64,094,705	21,404,056	21,499,845	21,522,698	64,426,599	21,549,359			21,549,359	213,923,703	
		(A/B)x100	99.99%	99.99%	99.99%	99.99%	99.99%	99.99%	21,095,397	99.99%	99.88%	99.97%	99.97%	99.94%	99.92%	#VALUE!	#VALUE!	99.92%	99.97%	

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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.5462	4.5462		
		(B) คะแนนเต็ม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5.0000	5.0000	
		(A/B)x100	อยู่ระหว่าง	อยู่ระหว่าง	90.924	90.924															
			การสำรวจความพึงพอใจ																		

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.	ต.ค.	ก.ย.	รวม	ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม				
ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่น้อยกว่า 95%	(A) จำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินค่าปรับภายใน 10 วันทำการ (นับถัดจากวันที่ลูกค้าร้องขอไปจนถึงวันที่ลูกค้ามารับเงินค่าปรับ)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		(B) จำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินชดเชยทั้งหมด	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		(A/B)x100	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย																			

สรุปผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตระบบจำหน่ายไฟฟ้า

ชื่อผู้รับใบอนุญาต :	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เขตพื้นที่ดำเนินงาน :	พื้นที่ดำเนินการอื่นๆ
ปี :	2568

พื้นที่	รวมพื้นที่ กฟภ.	ดัชนี	เกณฑ์ประเมิน	กรณีรวมทุกเหตุการณ์		กรณีไม่รวมเหตุการณ์ตามข้อ 7		สาเหตุ	สรุปข้อมูล กรณีค่าดัชนีไม่ผ่านเกณฑ์ (ทั้งกรณีรวม หรือไม่รวมเหตุการณ์ตามข้อ 7)		
				ค่าดัชนี	ผลประเมิน	ค่าดัชนี	ผลประเมิน		การแก้ไขและผล	แนวทางการป้องกัน	อ้างอิงเอกสาร/หนังสือ
		D1 : SAIFI (ครึ่งปีผู้ใช้ไฟฟ้า)	1.85			1.00	ผ่าน				
		D2 : SAIDI (นาทีปีผู้ใช้ไฟฟ้า)	37.12			16.84	ผ่าน				
		D3: Distribution loss (%)	5.3	4.8	ผ่าน						

พื้นที่	ภาค 1 ภาคเหนือ	ดัชนี	เกณฑ์ประเมิน	กรณีรวมทุกเหตุการณ์		กรณีไม่รวมเหตุการณ์ตามข้อ 7		สาเหตุ	สรุปข้อมูล กรณีค่าดัชนีไม่ผ่านเกณฑ์ (ทั้งกรณีรวม หรือไม่รวมเหตุการณ์ตามข้อ 7)		
				ค่าดัชนี	ผลประเมิน	ค่าดัชนี	ผลประเมิน		การแก้ไขและผล	แนวทางการป้องกัน	อ้างอิงเอกสาร/หนังสือ
เลขที่ใบอนุญาต :		D1 : SAIFI (ครึ่งปีผู้ใช้ไฟฟ้า)				1.02					
		D2 : SAIDI (นาทีปีผู้ใช้ไฟฟ้า)				16.94					
		D3: Distribution loss (%)		6.23							

พื้นที่	ภาค 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ดัชนี	เกณฑ์ประเมิน	กรณีรวมทุกเหตุการณ์		กรณีไม่รวมเหตุการณ์ตามข้อ 7		สาเหตุ	สรุปข้อมูล กรณีค่าดัชนีไม่ผ่านเกณฑ์ (ทั้งกรณีรวม หรือไม่รวมเหตุการณ์ตามข้อ 7)		
				ค่าดัชนี	ผลประเมิน	ค่าดัชนี	ผลประเมิน		การแก้ไขและผล	แนวทางการป้องกัน	อ้างอิงเอกสาร/หนังสือ
เลขที่ใบอนุญาต :		D1 : SAIFI (ครึ่งปีผู้ใช้ไฟฟ้า)				1.02					
		D2 : SAIDI (นาทีปีผู้ใช้ไฟฟ้า)				16.71					
		D3: Distribution loss (%)		6.26							

พื้นที่	ภาค 3 ภาคกลาง	ดัชนี	เกณฑ์ประเมิน	กรณีรวมทุกเหตุการณ์		กรณีไม่รวมเหตุการณ์ตามข้อ 7		สาเหตุ	สรุปข้อมูล กรณีค่าดัชนีไม่ผ่านเกณฑ์ (ทั้งกรณีรวม หรือไม่รวมเหตุการณ์ตามข้อ 7)		
				ค่าดัชนี	ผลประเมิน	ค่าดัชนี	ผลประเมิน		การแก้ไขและผล	แนวทางการป้องกัน	อ้างอิงเอกสาร/หนังสือ
เลขที่ใบอนุญาต :		D1 : SAIFI (ครึ่งปีผู้ใช้ไฟฟ้า)				0.95					
		D2 : SAIDI (นาทีปีผู้ใช้ไฟฟ้า)				16.94					
		D3: Distribution loss (%)		3.49							

พื้นที่	ภาค 4 ภาคใต้	ดัชนี	เกณฑ์ประเมิน	กรณีรวมทุกเหตุการณ์		กรณีไม่รวมเหตุการณ์ตามข้อ 7		สาเหตุ	สรุปข้อมูล กรณีค่าดัชนีไม่ผ่านเกณฑ์ (ทั้งกรณีรวม หรือไม่รวมเหตุการณ์ตามข้อ 7)		
				ค่าดัชนี	ผลประเมิน	ค่าดัชนี	ผลประเมิน		การแก้ไขและผล	แนวทางการป้องกัน	อ้างอิงเอกสาร/หนังสือ
เลขที่ใบอนุญาต :		D1 : SAIFI (ครึ่งปีผู้ใช้ไฟฟ้า)				1.01					
		D2 : SAIDI (นาทีปีผู้ใช้ไฟฟ้า)				16.72					
		D3: Distribution loss (%)		5.84							

* หมายเหตุ: สีเครื่องหมาย "-" หากไม่มีข้อมูล โดยโทรแทนผล

D1 คือ ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับต่อผู้ใช้ไฟฟ้าหนึ่งรายในหนึ่งปีโดยเทียบกับจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด (System Average Interruption Frequency Index: SAIFI)

D2 คือ ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับต่อผู้ใช้ไฟฟ้าหนึ่งรายในหนึ่งปีโดยเทียบกับจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด (System Average Interruption Duration Index: SAIDI)

D3 คือ ร้อยละของความสูญเสียของระบบจำหน่ายไฟฟ้าซึ่งเป็นการเปรียบเทียบระหว่างปริมาณพลังงานไฟฟ้าที่รับเข้ามาในระบบจำหน่ายไฟฟ้า และพลังงานไฟฟ้าที่นำออกจากระบบจำหน่ายไฟฟ้า (Distribution Loss) ประกอบด้วย พลังงานไฟฟ้าสูญเสียทางเทคนิค และ พลังงานไฟฟ้าสูญเสียที่ไม่ใช่ทางเทคนิค
 พลังงานไฟฟ้าสูญเสียทางเทคนิค (Technical losses) หมายถึง พลังงานไฟฟ้าสูญเสียในอุปกรณ์ระบบโครงข่ายไฟฟ้า ซึ่งส่วนใหญ่มาจาก 4 ส่วนสำคัญ ได้แก่ สายบ่อนแรงดันสูง หม้อแปลงจำหน่าย สายบ่อนแรงดันต่ำ และจุดต่อของอุปกรณ์
 พลังงานไฟฟ้าสูญเสียที่ไม่ใช่ทางเทคนิค (Non-Technical losses) หมายถึง พลังงานไฟฟ้าสูญเสียในส่วนที่ไม่เกี่ยวกับอุปกรณ์หลักในระบบโครงข่ายไฟฟ้า ซึ่งคิดจากการนำพลังงานไฟฟ้าสูญเสียในระบบจำหน่ายรวมหักด้วยพลังงานไฟฟ้าสูญเสียทางเทคนิค โดยพลังงานไฟฟ้าสูญเสียที่ไม่ใช่ทางเทคนิคอาจเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น ความคลาดเคลื่อนของอุปกรณ์วัดปริมาณไฟฟ้า การติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าไม่ครบถ้วน ตลอดจนการฉ้อโกงไฟฟ้า หรือการแยกเก็บเงินไม่ครบถ้วน และการลักลอบใช้ไฟฟ้า เป็นต้น

เหตุการณ์ตามข้อ 7 หมายถึง เหตุสุจริต หรือเหตุจำเป็นอย่างอื่นไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ หรือเหตุการณ์ใหญ่ที่ส่งผลกระทบต่อวงกว้าง

"เหตุสุจริต" หมายถึง เหตุใดๆอันจะเกิดขึ้นกับตัว เป็นเหตุที่ไม่อาจป้องกันได้ แม้กระทั่งบุคคลผู้ต้องประสมหรือใกล้จะต้องประสมเหตุนั้น จะได้จัดการระมัดระวังตามสมควร อันพึงคาดหมายได้จากบุคคลในฐานะและภาวะเช่นนั้น และหมายถึงเหตุหนึ่งเหตุใด หรือหลายเหตุดังต่อไปนี้
 (1) การกระทำของรัฐบาล เช่น มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านพลังงาน การเปลี่ยนแปลง ทางกฎหมายซึ่งทำให้การไฟฟ้าหรือเจ้าของระบบโครงข่ายไฟฟ้าไม่อาจปฏิบัติตามระเบียบ กทพ.ฯ ได้
 (2) การปิดล้อม หรือการกระทำของศัตรูในลักษณะสงคราม ไม่ว่าจะมีการประกาศหรือไม่ก็ตาม
 (3) การลุกฮือ การรบ การก่อความวุ่นวาย การจลาจล การก่อวินาศกรรม การนัดหยุดงาน การปล้นสะดม การปล้นตามกฎหมายแรงงาน การรอนสิทธิใด ๆ
 (4) อุบัติเหตุ แผ่นดินไหว พายุ ไฟไหม้ น้ำท่วม โรคระบาด สภาพอากาศรุนแรงผิดปกติ ภาวะระเบิด
 (5) เหตุขัดข้องในระบบโครงข่ายไฟฟ้าของผู้รับใบอนุญาต อันเนื่องมาจากเหตุที่เกิดจากระบบผลิตไฟฟ้าหรือระบบโครงข่ายไฟฟ้าอื่น หรือเกิดจากอุปกรณ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการเชื่อมโยงระบบโครงข่ายไฟฟ้าของผู้รับใบอนุญาต ซึ่งอยู่นอกขอบเขตความรับผิดชอบของผู้รับใบอนุญาต
 หมายเหตุ: "เหตุสุจริต" ตามความหมายนี้ไม่เฉพาะภายใต้ขอบเขตระเบียบ กทพ. ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตระบบจำหน่ายไฟฟ้า เท่านั้น