

แบบฟอร์มรายงานผลตามมาตรฐานใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า

ชื่อผู้รับใบอนุญาต :	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค				
เลขที่ใบอนุญาต :		ไตรมาส :	4	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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากจากระบบจำหน่ายขัดข้อง (%)	ไม่น้อยกว่า 90%	(A) จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนได้ภายใน 4 ชั่วโมง (นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งเหตุจนถึงเวลาที่จ่ายไฟฟ้าได้ตามปกติ)	29,695	29,710	35,937	95,342	45,039	48,497	41,676	135,212	42,957	44,423	37,553	124,933	37,435	33,757	อยู่ระหว่าง รวบรวม ข้อมูล	71,192	426,679	
		(B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องทั้งหมด	29,727	29,752	35,999	95,478	45,100	48,598	41,738	135,436	43,052	44,513	37,629	125,194	37,522	33,927	อยู่ระหว่าง รวบรวม ข้อมูล	71,449	427,557	
		(A/B)x100	99.89%	99.86%	99.83%	99.86%	99.86%	99.79%	99.85%	99.83%	99.78%	99.80%	99.80%	99.79%	99.77%	99.50%	#VALUE!	99.64%	99.79%	

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)	29,724	29,741	35,993	95,458	45,097	48,589	41,735	135,421	43,049	44,505	37,621	125,175	37,517	33,907	อยู่ระหว่าง รวบรวม ข้อมูล	71,424	427,478	สาเหตุหลักของไฟฟ้าดับเกิดจากอุปสรรคจัดซื้อ เช่น ฟ้าผ่าแรงสูง หรือเปลี่ยนระบบจำหน่าย รองลงมา คือ สายส่งสายลัดรั่ว และสินค้า วัสดุตามระบบจำหน่าย
		(B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าดับทั้งหมด	29,727	29,752	35,999	95,478	45,100	48,598	41,738	135,436	43,052	44,513	37,629	125,194	37,522	33,927	อยู่ระหว่าง รวบรวม ข้อมูล	71,449	427,557	หมายเหตุ: ไม่มีการใช้ไฟฟ้าดับตามแผนการเดินรถ
		(A/B)x100	99.99%	99.96%	99.98%	99.98%	99.99%	99.98%	99.99%	99.99%	99.99%	99.98%	99.98%	99.98%	99.99%	99.94%	#VALUE!	99.97%	99.98%	

ดัชนี 2. การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบ

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตรวจสอบคำร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ตรวจสอบคำร้องเรียนภายใน 5 วันทำการที่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ดำเนินการติดต่อกลับ)	24	33	75	132	316	180	59	555	50	55	50	155	39	29	-	68	910	
		(B) จำนวนคำร้องเรียนทั้งหมด	24	33	75	132	316	180	59	555	50	55	50	155	39	29	-	68	910	
		(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%	#DIV/0!	100.00%	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)	24	33	75	132	316	180	59	555	50	55	50	155	39	29	-	68	910	
		(B) จำนวนคำร้องเรียนทั้งหมด	24	33	75	132	316	180	59	555	50	55	50	155	39	29	-	68	910	
		(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%	#DIV/0!	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 (นับตั้งจากวันที่ได้รับหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ออกจดหมายตอบข้อร้องเรียน)	9	6	9	24	10	25	6	41	18	20	30	68	23	6	-	29	162	
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนทางจดหมายทั้งหมด	9	6	9	24	10	25	6	41	18	20	30	68	23	6	-	29	162	
		(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%	#DIV/0!	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	57	46	61	164	94	111	74	279	57	94	104	255	61	57	30	148	846	
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ทั้งหมด	57	46	61	164	96	113	74	283	58	98	105	261	61	57	30	148	856	
		(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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.83%	

ดัชนี 3.3 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องหน่วยวัดและเงินไ้เกี่ยวกับการชำระเงิน

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ ที่ครั้ง (นับตั้งจากวันที่ได้รับโทรศัพท์ หรือหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ตอบข้อร้องเรียน)	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ ที่ครั้ง (นับตั้งจากวันที่ได้รับโทรศัพท์ หรือหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ตอบข้อร้องเรียน)	15	10	26	51	28	40	16	84	18	19	10	47	12	16	-	28	210	
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าทั้งหมด	15	10	26	51	28	40	16	84	18	19	10	47	12	16	-	28	210	
		(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%	#DIV/0!	100.00%	100.00%	

ดัชนี 4. การแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟจะต้งไม่กินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้ 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	9,030	13,342	12,910	14,604	12,932	40,446	6,975	5,740	2,893	15,608	69,633	ปัญหาอุปสรรค เนื่องจากปี 2567 เป็นปีแรกที่เริ่มนำระบบสารสนเทศระบบใหม่มาใช้ในการรายงานผลการดำเนินงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องมีการปรับตัวและทำความเข้าใจขั้นตอนกระบวนการต่างๆ ของระบบฯ ใหม่ แนวทางการแก้ไข - ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการติดตามและให้ความรู้กับผู้ปฏิบัติงานในการใช้ระบบฯ เพื่อให้ดำเนินการตามขั้นตอนการแจ้งดับดับไฟฟ้าได้อย่างถูกต้อง หมายเหตุ: ไม่มีส่วนไหนได้รับการประเมินค่าลดคะแนน
		(B) จำนวนครั้งที่มีการดับไฟฟ้าทั้งหมด	94	134	254	482	1,471	5,437	11,194	18,102	14,568	16,473	14,309	45,350	8,091	6,836	3,634	18,561	82,495	
		(A/B)x100	64.89%	47.76%	44.09%	49.17%	42.01%	67.94%	80.67%	73.70%	88.62%	88.65%	90.38%	89.19%	86.21%	83.97%	79.61%	84.09%	84.41%	

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		
			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	4,913	15,586	5,869	5,037	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	10,906	61,986	หมายเหตุ: - จำนวนมิเตอร์ไม่ต้องถอดการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ - ปัญหาการใช้งานระบบ เช่น WOM ดัดปัญหาการเชื่อมต่อ ไม่สามารถเปิดงานในระบบได้, ระบบ SCs ไม่รองรับการนำมิเตอร์ TOU มา Re-program เป็นแบบ Demand - ผู้ใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ที่ขึ้น ทำให้งานติดตั้งมิเตอร์ที่ขึ้น ทำไปไม่สามารถติดตั้งได้ส่งมอบที่กำหนด - อื่นๆ เช่น ไม่สามารถหาผู้รับจ้างติดตั้งมิเตอร์ได้ทันตามกำหนด แนวทางแก้ไข - บริหารส่งมิเตอร์พัสดุสำหรับการไฟฟ้าในสังกัด ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า - ดำเนินการทวงคืนค่าละ ๓๗๒. ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด หมายเหตุ: ไม่มีผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ดำเนินการขอรับค่าเชื่อมต่อ
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	6,928	6,554	7,084	20,566	5,976	7,017	5,957	18,950	5,692	5,600	5,370	16,662	6,204	5,332	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	11,536	67,714	
		(A/B)x100	87.82%	89.52%	87.32%	88.19%	90.19%	92.16%	92.33%	91.59%	94.71%	94.32%	91.49%	93.54%	94.60%	94.47%	#VALUE!	94.54%	91.54%	

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		
			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	19,345	61,165	25,024	21,162	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	46,186	255,073	หมายเหตุ: - จำนวนมิเตอร์ไม่ต้องถอดการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ - ปัญหาการใช้งานระบบ เช่น WOM ดัดปัญหาการเชื่อมต่อ ไม่สามารถเปิดงานในระบบได้, ระบบ SCs ไม่รองรับการนำมิเตอร์ TOU มา Re-program เป็นแบบ Demand - ผู้ใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ที่ขึ้น ทำให้งานติดตั้งมิเตอร์ที่ขึ้น ทำไปไม่สามารถติดตั้งได้ส่งมอบที่กำหนด - อื่นๆ เช่น ไม่สามารถหาผู้รับจ้างติดตั้งมิเตอร์ได้ทันตามกำหนด แนวทางแก้ไข - บริหารส่งมิเตอร์พัสดุสำหรับการไฟฟ้าในสังกัด ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า - ดำเนินการทวงคืนค่าละ ๓๗๒. ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด หมายเหตุ: ไม่มีผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ดำเนินการขอรับค่าเชื่อมต่อ
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	26,456	24,322	27,305	78,083	24,612	28,219	21,990	74,821	21,059	21,440	19,723	62,222	25,345	21,468	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	46,813	261,939	
		(A/B)x100	94.42%	97.71%	95.10%	95.68%	97.54%	97.56%	97.65%	97.58%	98.26%	98.54%	98.08%	98.30%	98.73%	98.57%	#VALUE!	98.66%	97.38%	

ดัชนี 5.2 ขนาด 250 – 2,000 กิโลวัตต์

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		
			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	520	1,504	141	227	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	368	5,716	
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	338	979	713	2,030	416	619	779	1,814	444	540	520	1,504	141	227	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	368	5,716	
		(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 กรณีถูกจดจ่ายไฟฟ้า

ดัชนี 6.1 ลูกก้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ (ในเขตชุมชน)

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				การดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
			ม.ก	ก.พ	มี.ก	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	95,836	324,235	96,357	96,170	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	192,527	1,143,357	มีหลายประการ - ผู้รับเหมาติดตั้งมิเตอร์บางรายขอรวมงานติดตั้งมิเตอร์ให้ได้จำนวนหนึ่ง แล้วจึงถอดออกกลับมิเตอร์ใบแรกติดกลับ ซึ่งขอส่งผลกระทบต่อขั้นตอนการหรือการบันทึกข้อมูล ไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด หมายเหตุ: ไม่มีการดำเนินการให้สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	102,813	96,057	114,478	313,348	94,533	104,651	114,649	313,833	118,371	110,028	95,836	324,235	96,357	96,170	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	192,527	1,143,943	
		(A/B)x100	99.72%	99.70%	100.00%	99.82%	99.99%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	#VALUE!	100.00%	99.95%	

ดัชนี 6.2 ลูกก้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ (นอกเขตชุมชน)

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				การดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
			ม.ก	ก.พ	มี.ก	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	127,003	379,097	134,190	127,676	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	261,866	1,229,046	
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	69,487	87,581	113,727	270,795	92,164	107,044	118,087	317,295	121,807	130,287	127,003	379,097	134,190	127,676	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	261,866	1,229,053	
		(A/B)x100	99.99%	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 (เฉพาะรังคันค่า)

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				การดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
			ม.ก	ก.พ	มี.ก	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	304	336	5,735	393	353	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	746	38,524	
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	6,120	4,752	5,440	16,312	5,251	5,011	5,469	15,731	5,095	304	336	5,735	393	353	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	746	38,524	
		(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.ก.	ก.พ.	มี.ก.	รวม	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวม	ก.ค.	ส.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	21,132,429	21,008,051	63,254,537	21,177,133	21,195,510	อยู่ระหว่าง รวบรวม ข้อมูล	42,372,643	231,934,212	
		(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	21,132,429	21,008,051	63,254,537	21,177,133	21,195,510	อยู่ระหว่าง รวบรวม ข้อมูล	42,372,643	231,934,212	
		(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 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	21,126,113	21,005,399	63,243,584	21,174,551	21,193,343	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	42,367,894	231,900,795	
		(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	21,132,429	21,008,051	63,254,537	21,177,133	21,195,510	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	42,372,643	231,934,212	
		(A/B)x100	99.99%	99.99%	99.98%	99.99%	99.98%	99.99%	21,095,397	99.99%	99.99%	99.97%	99.99%	99.98%	99.99%	99.99%	#VALUE!	99.99%	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