

แบบฟอร์มรายงานผลตามมาตรฐานใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า

ชื่อผู้รับอนุญาต :	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค				
เลขที่ใบอนุญาต :	ไตรมาส :		2	ปี :	2569
เขตพื้นที่ดำเนินงาน :	เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ				

ดังนี้ 1. การจ่ายกระแสไฟฟ้าหลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟดับ (ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าได้คืน)

ดังนี้ 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.	ต.ค.	ก.ย.	รวม	ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าหลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากระบบจำหน่ายขัดข้อง (%)	ไม่น้อยกว่า 90%	(A) จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าได้คืนภายใน 4 ชั่วโมง (นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งเหตุจนถึงเวลาที่จ่ายไฟฟ้าได้ตามปกติ)	22,407	21,979	27,996	72,382	30,672	34,144	34,693	99,509				-				-	171,891	
		(B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องทั้งหมด	22,411	21,987	28,005	72,403	30,682	34,158	34,718	99,558				-				-	171,961	
		(A/B)x100	99.98%	99.96%	99.97%	99.97%	99.97%	99.96%	99.93%	99.95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99.96%	

ดังนี้ 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.	ต.ค.	ก.ย.	รวม	ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าหลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากไฟฟ้าดับ (%)	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าได้คืนภายใน 24 ชั่วโมง (นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งเหตุจนถึงเวลาที่จ่ายไฟฟ้าได้ตามปกติ)	22,411	21,987	28,005	72,403	30,682	34,155	34,717	99,554				-				-	171,957	
		(B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าดับทั้งหมด	22,411	21,987	28,005	72,403	30,682	34,158	34,718	99,558				-				-	171,961	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.99%	100.00%	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%	

ดัชนี 2. การตรวจสอบและแก้ไขค่าร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบ

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 ร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ตรวจสอบค่าร้องเรียน ภายใน 5 วันทำการครั้งแรก (นับถัดจากวันที่ ได้รับหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ ดำเนินการติดต่อกลับ)	21	22	35	78	142	109	อยู่ระหว่าง รวบรวม ข้อมูล	251				-				-	329	
		(B) จำนวนค่าร้องเรียนทั้งหมด	21	22	35	78	142	109		251				-				-	329	
		(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 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 ร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	ไม่น้อยกว่า 95%	(A) จำนวนครั้งที่แก้ไขค่าร้องเรียนภายใน 4 เดือน (นับถัดจากวันที่ได้รับจดหมายค่า ร้องเรียนไปจนถึงวันที่ออกจดหมายชี้แจง)	21	22	35	78	142	109	อยู่ระหว่าง รวบรวม ข้อมูล	251				-				-	329	
		(B) จำนวนค่าร้องเรียนทั้งหมด	21	22	35	78	142	109		251				-				-	329	
		(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 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 (นับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ออกจดหมายตอบข้อร้องเรียน)	8	5	12	25	-	-	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล				0					0	25	
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนทางจดหมายทั้งหมด	8	5	12	25	-	-					0					0	25	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#VALUE!	#DIV/0!	#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.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	50	62	58	170	51	77	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	128				0				0	298	
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ทั้งหมด	50	62	58	170	51	78		129				0				0	299	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.72%	#VALUE!	99.22%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99.67%	

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ ที่ครั้ง (นับตั้งแต่วันที่ได้รับโทรศัพท์ หรือหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ตอบข้อร้องเรียน)	-	1	1	2	10	13	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	23				0				0	25	
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าทั้งหมด	-	1	1	2	10	13		23				0				0	25	
		(A/B)x100	#DIV/0!	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 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.	ค.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าจริง	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการจากวันที่ดับไฟฟ้าจริง (นับถัดจากวันที่การประกาศดับไฟฟ้าจนถึงวันที่ดับไฟฟ้า) และดับไฟฟ้าตามเวลาที่แจ้ง	2,621	10,963	16,558	30,142	12,589	15,002	15,654	43,245				-				-	73,387	มีอุปสรรค - ผู้ใช้งานแจ้งดับผิดวันในการประกาศดับไฟ เช่น ปิดประกาศ ข้ามวันแจ้ง และแจ้งผู้ว่าชุมชน ทำให้ไม่มีบันทึกข้อมูลในระบบ OMS ส่งผลให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เป็นมาตรฐาน และกระทบต่อการติดตามงาน รวมถึงการผิด SLA ขององค์กร <u>แนวทางการแก้ไข</u> - กำหนดให้บุคลากรประกาศดับดับกับระบบ OMS ก่อนดำเนินการ โดยหากไม่แจ้งข้อมูล ระบบจะไม่สามารถส่งต่อไปยังระบบงาน IT หากได้ (Hard Enforcement) พร้อมปรับระบบไปใช้งานง่าย ลดขั้นตอน และติดตามผลผ่าน KPI Data Completeness <u>หมายเหตุ: ไม่มีผู้ใช้งานได้ยอดดำเนินการจนจบแล้ว</u>
		(B) จำนวนครั้งที่มีการดับไฟฟ้าทั้งหมด	2,635	10,993	16,645	30,273	12,665	15,120	15,730	43,515				-				-	73,788	
		(A/B)x100	99.47%	99.73%	99.48%	99.57%	99.40%	99.22%	99.52%	99.38%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99.46%	

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ที่ใช้ไฟฟ้ารายใหม่	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ภายใน 2 วันทำการก็ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ)	4,264	4,377	4,776	13,417	4,450	4,680	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	9,130				-				-	22,547	หมายเหตุ: ไม่มีผู้รับใช้ที่มอบหมายบริการขอรับค่าตอบแทน
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	4,264	4,377	4,776	13,417	4,450	4,680		9,130				-				-	22,547	
		(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 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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ที่ใช้ไฟฟ้ารายใหม่	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ภายใน 5 วันทำการก็ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ)	18,766	19,459	21,959	60,184	22,022	21,519	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	43,541				-				-	103,725	หมายเหตุ: ไม่มีผู้รับใช้ที่มอบหมายบริการขอรับค่าตอบแทน
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	18,766	19,459	21,959	60,184	22,022	21,519		43,541				-				-	103,725	
		(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 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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ที่ใช้ไฟฟ้ารายใหม่	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ภายใน 55 วันทำการก็ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ)	324	382	242	948	210	287	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	497				-				-	1,445	หมายเหตุ: ไม่มีผู้รับใช้ที่มอบหมายบริการขอรับค่าตอบแทน
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	324	382	242	948	210	287		497				-				-	1,445	
		(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. ระยะเวลาการต่อไฟกลับของลูกค้ายกเลิก กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า

ดัชนี 6.1 ลูกค้ายกเลิกไม่เกิน 30 แอมแปร์ (ในเขตชุมชน)

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ารดำเนินงาน	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		
ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับกรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับภายใน 1 วันทำการ (นับตั้งวันที่ลูกค้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้กลับ)	70,964	94,602	76,422	241,988	63,436	86,115	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	149,551				-				-	391,539	
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	70,964	94,602	76,422	241,988	63,436	86,115		149,551				-				-	391,539	
		(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 ลูกค้ายกเลิกไม่เกิน 30 แอมแปร์ (นอกเขตชุมชน)

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ารดำเนินงาน	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		
ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับกรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับภายใน 3 วันทำการ (นับตั้งวันที่ลูกค้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้กลับ)	65,022	70,995	70,364	206,381	62,837	66,165	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	129,002				-				-	335,383	
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	65,022	70,995	70,364	206,381	62,837	66,165		129,002				-				-	335,383	
		(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 ลูกค้ายกเลิกเกิน 30 แอมแปร์ (เฉพาะแรงดันต่ำ)

หน่วยวัด	เกณฑ์	สูตรการคำนวณ	ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3				ไตรมาส 4				ารดำเนินงาน	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		
ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับกรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับภายใน 2 วันทำการ (นับตั้งวันที่ลูกค้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้กลับ)	279	140	7	426	23	8	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	31				-				-	457	
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	279	140	7	426	23	8		31				-				-	457	
		(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. 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.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนลูกค้าที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในช่วงเวลาที่กำหนด	ไม่น้อยกว่า 95%	(A) จำนวนลูกค้าที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในเดือนนั้นๆ	21,638,173	21,685,127	21,726,484	65,049,784	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	-				-				-	65,049,784	
		(B) จำนวนลูกค้าที่ส่งออกไปยังพื้นที่ไฟฟ้าทั้งหมดในเดือนนั้นๆ	21,638,173	21,685,127	21,726,484	65,049,784				-				-				-	65,049,784	
		(A/B)x100	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%	

ดัชนี 8. การอ่านหน่วยค่าไฟฟ้าที่จริง
ดัชนี 8.1 ลูกค้านัดหมายอ่านทุก 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		
ร้อยละของจำนวนการอ่านค่านำหน่วยไฟฟ้าที่จริง	ไม่น้อยกว่า 98%	(A) จำนวนลูกค้ำที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงตามมาตรฐานกำหนด																	-	
		(B) จำนวนลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด				-				-				-				-	-	
		(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 ลูกค้านัดหมายอ่านทุกเดือน (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		
ร้อยละของจำนวนการอ่านค่านำหน่วยไฟฟ้าที่จริง	ไม่น้อยกว่า 98%	(A) จำนวนลูกค้ำที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงในเดือนนั้นๆ	21,633,563	21,680,231	21,721,936	65,035,730	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล	-				-				-	65,035,730	
		(B) จำนวนลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด	21,638,173	21,685,127	21,726,484	65,049,784				-				-				-	65,049,784	
		(A/B)x100	99.98%	99.98%	99.98%	99.98%	#VALUE!	#VALUE!	21,095,397	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99.98%	

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) กิริยามารยาของพนักงานให้บริการ 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									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	