

แบบฟอร์มรายงานผลตามมาตรฐานใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า

|                       |                          |
|-----------------------|--------------------------|
| ชื่อผู้รับใบอนุญาต :  | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค      |
| เลขที่ใบอนุญาต :      | -                        |
| เขตพื้นที่ดำเนินงาน : | เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ |

ดัชนี 1. การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟดับ (ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืน)

ดัชนี 1.1 ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

| หน่วยวัด                                                                                  | เกณฑ์           | สูตรการคำนวณ                                                                                                          | ไตรมาส 1 |        |        |        | ไตรมาส 2 |        |        |        | ไตรมาส 3 |        |       |        | ไตรมาส 4 |      |      |     | ผลการดำเนินงาน<br>สะสม | 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) | 11,694   | 11,285 | 13,583 | 36,562 | 20,572   | 20,919 | 19,938 | 61,429 | 17,685   | 13,627 | 6,691 | 38,003 | -        | -    | -    | -   | 135,994                |              |
|                                                                                           |                 | (B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องทั้งหมด                                                                          | 11,694   | 11,285 | 13,583 | 36,562 | 20,572   | 20,919 | 19,938 | 61,429 | 17,820   | 13,897 | 6,845 | 38,562 | -        | -    | -    | -   | 136,553                |              |
|                                                                                           |                 | (A/B)x100                                                                                                             | 100      | 100    | 100    | 100    | 100      | 100    | 100    | 100    | 99.24    | 98.06  | 97.75 | 98.55  | -        | -    | -    | -   | 99.59                  |              |

ดัชนี 1.2 ไฟฟ้าดับ

| หน่วยวัด                                                                        | เกณฑ์            | สูตรการคำนวณ                                                                                                           | ไตรมาส 1 |      |       |       | ไตรมาส 2 |       |       |       | ไตรมาส 3 |      |      |       | ไตรมาส 4 |      |      |     | ผลการดำเนินงาน<br>สะสม | 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 เนื่องจาไฟฟ้าดับ (%) | ไม่น้อยกว่า 100% | (A) จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนได้ภายใน 24 ชั่วโมง (นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งเหตุจนถึงเวลาที่จ่ายไฟฟ้าได้ตามปกติ) | 906      | 906  | 761   | 2,573 | 1,529    | 1,297 | 1,484 | 4,310 | 1,137    | 579  | 254  | 1,970 | -        | -    | -    | -   | 8,853                  |              |
|                                                                                 |                  | (B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าดับทั้งหมด                                                                               | 906      | 906  | 761   | 2,573 | 1,529    | 1,297 | 1,484 | 4,310 | 1,137    | 579  | 254  | 1,970 | -        | -    | -    | -   | 8,853                  |              |
|                                                                                 |                  | (A/B)x100                                                                                                              | 100      | 100  | 100   | 100   | 100      | 100   | 100   | 100   | 100      | 100  | 100  | 100   | -        | -    | -    | -   | 100                    |              |

ดัชนี 2. การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบ

ดัชนี 2.1 การตรวจสอบและคิดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า

| หน่วยวัด                                                            | เกณฑ์            | สูตรการคำนวณ                                                                                                                        | ไตรมาส 1 |     |      |     | ไตรมาส 2 |      |       |     | ไตรมาส 3 |      |      |     | ไตรมาส 4 |      |      |     | ผลการดำเนินงาน<br>สะสม | 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) | 126      | 124 | 139  | 389 | 286      | 344  | 351   | 981 | 177      | 161  | 105  | 443 | -        | -    | -    | -   | 1,813                  |              |
|                                                                     |                  | (B) จำนวนคำร้องเรียนทั้งหมด                                                                                                         | 126      | 124 | 139  | 389 | 286      | 344  | 351   | 981 | 177      | 161  | 105  | 443 | -        | -    | -    | -   | 1,813                  |              |
|                                                                     |                  | (A/B)x100                                                                                                                           | 100      | 100 | 100  | 100 | 100      | 100  | 100   | 100 | 100      | 100  | 100  | 100 | -        | -    | -    | -   | 100                    |              |

ดัชนี 2.2 การแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

| หน่วยวัด                                                          | เกณฑ์           | สูตรการคำนวณ                                                                                                        | ไตรมาส 1 |     |      |     | ไตรมาส 2 |      |       |     | ไตรมาส 3 |      |      |     | ไตรมาส 4 |      |      |     | ผลการดำเนินงาน<br>สะสม | 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) | 48       | 44  | 77   | 139 | 148      | 120  | 119   | 387 | 231      | 75   | 65   | 371 | -        | -    | -    | -   | 897                    |              |
|                                                                   |                 | (B) จำนวนคำร้องเรียนทั้งหมด                                                                                         | 48       | 44  | 77   | 139 | 148      | 120  | 119   | 387 | 231      | 75   | 65   | 371 | -        | -    | -    | -   | 897                    |              |
|                                                                   |                 | (A/B)x100                                                                                                           | 100      | 100 | 100  | 100 | 100      | 100  | 100   | 100 | 100      | 100  | 100  | 100 | -        | -    | -    | -   | 100                    |              |

ดัชนี 3. การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

ดัชนี 3.1 การตอบข้อร้องเรียนทางจดหมาย

| หน่วยวัด                                           | เกณฑ์            | สูตรการคำนวณ                                                                                                                                                  | ไตรมาส 1 |     |      |     | ไตรมาส 2 |      |       |       | ไตรมาส 3 |      |      |       | ไตรมาส 4 |      |      |     | ผลการดำเนินงาน<br>สะสม | 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 |                        |              |
| ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อ<br>ร้องเรียนทางจดหมาย | ไม่น้อยกว่า 100% | (A) จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทาง<br>จดหมายภายใน 30 วันทำการ ที่ครั้ง (นับ<br>ถัดจากวันที่ได้รับหนังสือร้องเรียน ไป<br>จนถึงวันที่ออกจดหมายตอบข้อร้องเรียน) | 318      | 287 | 382  | 987 | 712      | 773  | 651   | 2,136 | 485      | 302  | 221  | 1,008 | -        | -    | -    | -   | 4,131                  |              |
|                                                    |                  | (B) จำนวนข้อร้องเรียนทางจดหมาย<br>ทั้งหมด                                                                                                                     | 318      | 287 | 382  | 987 | 712      | 773  | 651   | 2,136 | 485      | 302  | 221  | 1,008 | -        | -    | -    | -   | 4,131                  |              |
|                                                    |                  | (A/B)x100                                                                                                                                                     | 100      | 100 | 100  | 100 | 100      | 100  | 100   | 100   | 100      | 100  | 100  | 100   | -        | -    | -    | -   | 100                    |              |

ดัชนี 3.2 การตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์

| หน่วยวัด                                             | เกณฑ์           | สูตรการคำนวณ                                                 | ไตรมาส 1 |        |         |         | ไตรมาส 2 |      |       |     | ไตรมาส 3 |      |      |     | ไตรมาส 4 |      |      |     | ผลการดำเนินงาน<br>สะสม | 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 |                        |              |
| ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อ<br>ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | ไม่น้อยกว่า 90% | (A) จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทาง<br>โทรศัพท์ภายใน 10 นาที | 101,593  | 91,255 | 112,461 | 305,309 | -        | -    | -     | -   | -        | -    | -    | -   | -        | -    | -    | -   | 305,309                |              |
|                                                      |                 | (B) จำนวนข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์<br>ทั้งหมด                  | 101,593  | 91,255 | 112,461 | 305,309 | -        | -    | -     | -   | -        | -    | -    | -   | -        | -    | -    | -   | 305,309                |              |
|                                                      |                 | (A/B)x100                                                    | 100      | 100    | 100     | 100     | -        | -    | -     | -   | -        | -    | -    | -   | -        | -    | -    | -   | 100                    |              |

ดัชนี 3.3 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องหน่วยวัดและเงินไ้เกี่ยวกับการชำระเงิน

| หน่วยวัด                                                                                                       | เกณฑ์            | สูตรการคำนวณ                                                                                                                                                                                                               | ไตรมาส 1 |     |      |     | ไตรมาส 2 |      |       |     | ไตรมาส 3 |      |      |     | ไตรมาส 4 |      |      |     | ผลการดำเนินงาน<br>สะสม | 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 |                        |              |
| ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อ<br>ร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด<br>หน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่า<br>ไฟฟ้า | ไม่น้อยกว่า 100% | (A) จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียน<br>เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า<br>และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าภายใน 5 วัน<br>ทำการที่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ได้รับ<br>โทรศัพท์ หรือหนังสือร้องเรียนไปจนถึง<br>วันที่ตอบข้อร้องเรียน) | 121      | 104 | 77   | 302 | 161      | 131  | 154   | 446 | 76       | 51   | 34   | 161 | -        | -    | -    | -   | 909                    |              |
|                                                                                                                |                  | (B) จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงิน<br>ค่าไฟฟ้าทั้งหมด                                                                                                                          | 121      | 104 | 77   | 302 | 161      | 131  | 154   | 446 | 76       | 51   | 34   | 161 | -        | -    | -    | -   | 909                    |              |
|                                                                                                                |                  | (A/B)x100                                                                                                                                                                                                                  | 100      | 100 | 100  | 100 | 100      | 100  | 100   | 100 | 100      | 100  | 100  | 100 | -        | -    | -    | -   | 100                    |              |

ดัชนี 4. การแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟจะต้องไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้ ยกเว้นเหตุฉุกเฉิน

| หน่วยวัด                                                                  | เกณฑ์            | สูตรการคำนวณ                                                                                                                                                        | ไตรมาส 1 |       |       |       | ไตรมาส 2 |       |       |       | ไตรมาส 3 |      |      |       | ไตรมาส 4 |      |      |     | ผลการดำเนินงาน<br>สะสม | 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 | 1,243    | 1,314 | 1,201 | 3,758 | 1292     | 1,779 | 2,511 | 5,582 | 1,258    | 796  | 777  | 2,831 | -        | -    | -    | -   | 12,171                 |              |
|                                                                           |                  | (B) จำนวนครั้งที่มีการดับไฟฟ้าทั้งหมด                                                                                                                               | 1,243    | 1,314 | 1,201 | 3,758 | 1292     | 1,779 | 2,511 | 5,582 | 1,258    | 796  | 777  | 2,831 | -        | -    | -    | -   | 12,171                 |              |
|                                                                           |                  | (A/B)x100                                                                                                                                                           | 100      | 100   | 100   | 100   | 100      | 100   | 100   | 100   | 100      | 100  | 100  | 100   | -        | -    | -    | -   | 100                    |              |

ดัชนี 5. การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่

ดัชนี 5.1.1 ขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ สำหรับในเขตชุมชน

| หน่วยวัด                                                          | เกณฑ์            | สูตรการคำนวณ                                                                                                                                                                                    | ไตรมาส 1 |        |        |        | ไตรมาส 2 |        |        |        | ไตรมาส 3 |       |        |        | ไตรมาส 4 |      |      |     | ผลการดำเนินงาน<br>สะสม | 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 |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ | ไม่น้อยกว่า 100% | (A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ภายใน 2 วันทำการที่ครั้ง (นับตั้งแต่วันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ) | 13,484   | 12,557 | 15,168 | 41,209 | 14,339   | 14,210 | 15,102 | 43,651 | 9,566    | 7,452 | 4,242  | 21,260 | 0        | 0    | 0    | 0   | 106,120                | กฟภ. มิมีเตอร์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ เนื่องจาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี (กฟอ.1) ได้ดำเนินการจัดซื้อมิเตอร์จากบริษัทเอกชน แต่บริษัทฯ ไม่สามารถส่งมอบมิเตอร์ได้ ส่งผลให้การติดตั้งมิเตอร์ล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนด |
|                                                                   |                  | (B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด                                                                                                                                  | 13,484   | 12,557 | 15,168 | 41,209 | 14,339   | 14,210 | 15,102 | 43,651 | 9,679    | 7,557 | 4,242  | 21,478 | 0        | 0    | 0    | 0   | 106,338                | ปัจจุบันอยู่ระหว่างการจัดซื้อมิเตอร์จากบริษัทเอกชนรายใหม่แล้ว คาดว่าจะดำเนินการติดตั้งมิเตอร์เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และติดตั้งได้ทันตามเวลาที่กำหนด                                                                                                     |
|                                                                   |                  | (A/B)x100                                                                                                                                                                                       | 100      | 100    | 100    | 100    | 100      | 100    | 100    | 100    | 98.83    | 98.61 | 100.00 | 98.99  | 0        | 0    | 0    | 0   | 99.79                  |                                                                                                                                                                                                                                                                             |

ดัชนี 5.1.2 ขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ สำหรับนอกเขตชุมชน

| หน่วยวัด                                                          | เกณฑ์            | สูตรการคำนวณ                                                                                                                                                                                    | ไตรมาส 1 |        |        |        | ไตรมาส 2 |        |        |        | ไตรมาส 3 |        |       |         | ไตรมาส 4 |      |      |     | ผลการดำเนินงาน<br>สะสม | 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 |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ | ไม่น้อยกว่า 100% | (A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ภายใน 5 วันทำการที่ครั้ง (นับตั้งแต่วันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ) | 29,591   | 28,217 | 33,935 | 91,743 | 28,690   | 29,594 | 30,723 | 89,007 | 16,782   | 16,581 | 5,800 | 39,163  | -        | -    | -    | -   | 219,913                | กฟภ. มิมีเตอร์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ เนื่องจาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี (กฟอ.1) ได้ดำเนินการจัดซื้อมิเตอร์จากบริษัทเอกชน แต่บริษัทฯ ไม่สามารถส่งมอบมิเตอร์ได้ ส่งผลให้การติดตั้งมิเตอร์ล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนด |
|                                                                   |                  | (B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด                                                                                                                                  | 29,591   | 28,217 | 33,935 | 91,743 | 28,690   | 29,594 | 30,723 | 89,007 | 16,854   | 16,731 | 5,800 | 39,385  | -        | -    | -    | -   | 220,135                | ปัจจุบันอยู่ระหว่างการจัดซื้อมิเตอร์จากบริษัทเอกชนรายใหม่แล้ว คาดว่าจะดำเนินการติดตั้งมิเตอร์เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และติดตั้งได้ทันตามเวลาที่กำหนด                                                                                                     |
|                                                                   |                  | (A/B)x100                                                                                                                                                                                       | 100      | 100    | 100    | 100    | 100      | 100    | 100    | 100    | 99.57    | 99.10  | 100   | 99.4363 | -        | -    | -    | -   | 99.90                  |                                                                                                                                                                                                                                                                             |

ดัชนี 5.2 ขนาด 250 – 2,000 เควีโอ

| หน่วยวัด                                                          | เกณฑ์            | สูตรการคำนวณ                                                                                                                                                                                     | ไตรมาส 1 |      |       |     | ไตรมาส 2 |      |       |     | ไตรมาส 3 |      |      |     | ไตรมาส 4 |      |      |     | ผลการดำเนินงาน<br>สะสม | 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 |                        |              |
| ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ | ไม่น้อยกว่า 100% | (A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ภายใน 55 วันทำการที่ครั้ง (นับตั้งแต่วันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ) | 338      | 332  | 318   | 988 | 192      | 395  | 236   | 823 | 312      | 297  | 284  | 893 | -        | -    | -    | -   | 2,704                  |              |
|                                                                   |                  | (B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด                                                                                                                                   | 338      | 332  | 318   | 988 | 192      | 395  | 236   | 823 | 312      | 297  | 284  | 893 | -        | -    | -    | -   | 2,704                  |              |
|                                                                   |                  | (A/B)x100                                                                                                                                                                                        | 100      | 100  | 100   | 100 | 100      | 100  | 100   | 100 | 100      | 100  | 100  | 100 | -        | -    | -    | -   | 100                    |              |

ดัชนี 6. ระยะเวลาการต่อไฟกลับของลูกค้ายเดิม กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า

ดัชนี 6.1 ถูกก้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ (ในเขตชุมชน)

| หน่วยวัด                                                            | เกณฑ์            | สูตรการคำนวณ                                                                                                                           | ไตรมาส 1 |       |       |        | ไตรมาส 2 |       |       |        | ไตรมาส 3 |       |       |        | ไตรมาส 4 |      |      |     | ผลการดำเนินงาน<br>สะสม | 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 (นับตั้งวันที่ลูกค้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้ากลับ) | 6,756    | 5,979 | 5,330 | 18,065 | 7,155    | 4,649 | 5,898 | 17,702 | 6,212    | 6,166 | 5,229 | 17,607 | -        | -    | -    | -   | 53,374                 |              |
|                                                                     |                  | (B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด                                                                            | 6,756    | 5,979 | 5,330 | 18,065 | 7,155    | 4,649 | 5,898 | 17,702 | 6,212    | 6,166 | 5,229 | 17,607 | -        | -    | -    | -   | 53,374                 |              |
|                                                                     |                  | (A/B)x100                                                                                                                              | 100      | 100   | 100   | 100    | 100      | 100   | 100   | 100    | 100      | 100   | 100   | 100    | -        | -    | -    | -   | 100                    |              |

ดัชนี 6.2 ถูกก้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ (นอกเขตชุมชน)

| หน่วยวัด                                                            | เกณฑ์            | สูตรการคำนวณ                                                                                                                           | ไตรมาส 1 |       |       |        | ไตรมาส 2 |       |       |        | ไตรมาส 3 |       |       |        | ไตรมาส 4 |      |      |     | ผลการดำเนินงาน<br>สะสม | 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 (นับตั้งวันที่ลูกค้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้ากลับ) | 6,911    | 6,396 | 4,371 | 17,678 | 6,656    | 5,180 | 5,483 | 17,319 | 4,124    | 4,145 | 3,391 | 11,660 | -        | -    | -    | -   | 46,657                 |              |
|                                                                     |                  | (B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด                                                                            | 6,911    | 6,396 | 4,371 | 17,678 | 6,656    | 5,180 | 5,483 | 17,319 | 4,124    | 4,145 | 3,391 | 11,660 | -        | -    | -    | -   | 46,657                 |              |
|                                                                     |                  | (A/B)x100                                                                                                                              | 100      | 100   | 100   | 100    | 100      | 100   | 100   | 100    | 100      | 100   | 100   | 100    | -        | -    | -    | -   | 100                    |              |

ดัชนี 6.3 ถูกก้าขนาดเกิน 30 แอมแปร์ (เฉพาะแรงดันต่ำ)

| หน่วยวัด                                                            | เกณฑ์            | สูตรการคำนวณ                                                                                                                           | ไตรมาส 1 |     |      |     | ไตรมาส 2 |      |       |     | ไตรมาส 3 |      |      |     | ไตรมาส 4 |      |      |     | ผลการดำเนินงาน<br>สะสม | 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 (นับตั้งวันที่ลูกค้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้ากลับ) | 192      | 239 | 195  | 626 | 20       | 12   | 4     | 36  | 66       | 64   | 66   | 196 | -        | -    | -    | -   | 858                    |              |
|                                                                     |                  | (B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด                                                                            | 192      | 239 | 195  | 626 | 20       | 12   | 4     | 36  | 66       | 64   | 66   | 196 | -        | -    | -    | -   | 858                    |              |
|                                                                     |                  | (A/B)x100                                                                                                                              | 100      | 100 | 100  | 100 | 100      | 100  | 100   | 100 | 100      | 100  | 100  | 100 | -        | -    | -    | -   | 100                    |              |

ดัชนี 7. การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

| หน่วยวัด                                                              | เกณฑ์           | สูตรการคำนวณ                                                   | ไตรมาส 1   |            |            |            | ไตรมาส 2   |            |            |            | ไตรมาส 3   |           |           |            | ไตรมาส 4 |      |      |     | ผลการดำเนินงาน | 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 | สะสม           |              |
| ร้อยละของจำนวนลูกค้าที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในช่วงระยะเวลาที่กำหนด | ไม่น้อยกว่า 95% | (A) จำนวนลูกค้าที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในเดือนนั้นๆ         | 16,579,002 | 16,182,811 | 15,645,937 | 48,407,750 | 16,986,206 | 16,500,462 | 16,638,696 | 50,125,364 | 13,740,947 | 8,716,372 | 6,202,267 | 28,659,586 | -        | -    | -    | -   | 127,192,700    |              |
|                                                                       |                 | (B) จำนวนลูกค้าที่ต้องออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมดในเดือนนั้นๆ | 16,579,002 | 16,182,811 | 15,645,937 | 48,407,750 | 16,986,206 | 16,500,462 | 16,638,696 | 50,125,364 | 13,740,947 | 8,716,372 | 6,202,267 | 28,659,586 | -        | -    | -    | -   | 127,192,700    |              |
|                                                                       |                 | (A/B)x100                                                      | 100        | 100        | 100        | 100        | 100        | 100        | 100        | 100        | 100        | 100       | 100       | 100        | -        | -    | -    | -   | 100            |              |

ดัชนี 8. การอ่านหน่วยค่าไฟฟ้าที่ใช้จริง

ดัชนี 8.1 ลูกค้ายินยอมชดเชยค่าอ่านทุก 2 เดือน

| หน่วยวัด                                     | เกณฑ์           | สูตรการคำนวณ                                           | ไตรมาส 1   |           |            |            | ไตรมาส 2   |            |            |            | ไตรมาส 3  |           |           |            | ไตรมาส 4 |      |      |     | ผลการดำเนินงาน<br>สะสม | 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) จำนวนลูกค้ายี่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงตามมาตรฐานกำหนด | 10,339,218 | 9,896,380 | 10,189,622 | 30,425,220 | 11,787,315 | 12,449,810 | 11,563,993 | 35,801,118 | 7,984,546 | 5,513,937 | 3,738,457 | 17,236,940 | -        | -    | -    | -   | 83,463,278             |              |
|                                              |                 | (B) จำนวนลูกค้ายี่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด            | 10,339,218 | 9,896,380 | 10,189,622 | 30,425,220 | 11,787,315 | 12,449,810 | 11,563,993 | 35,801,118 | 7,984,546 | 5,513,937 | 3,738,457 | 17,236,940 | -        | -    | -    | -   | 83,463,278             |              |
|                                              |                 | (A/B)x100                                              | 100        | 100       | 100        | 100        | 100        | 100        | 100        | 100        | 100       | 100       | 100       | 100        | -        | -    | -    | -   | 100                    |              |

ดัชนี 8.2 ลูกค้ายินยอมชดเชยค่าอ่านทุกเดือน

| หน่วยวัด                                     | เกณฑ์           | สูตรการคำนวณ                                        | ไตรมาส 1  |           |           |            | ไตรมาส 2  |           |         |            | ไตรมาส 3  |           |           |            | ไตรมาส 4 |      |      |     | ผลการดำเนินงาน<br>สะสม | 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) จำนวนลูกค้ายี่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงในเดือนนั้นๆ | 6,504,298 | 6,541,119 | 6,091,620 | 19,137,037 | 5,804,140 | 5,798,637 | 6899561 | 18,502,338 | 5,912,774 | 3,356,232 | 2,463,810 | 11,732,816 | -        | -    | -    | -   | 49,372,191             |              |
|                                              |                 | (B) จำนวนลูกค้ายี่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด         | 6,504,298 | 6,541,119 | 6,091,620 | 19,137,037 | 5,804,140 | 5,798,637 | 6899561 | 18,502,338 | 5,912,774 | 3,356,232 | 2,463,810 | 11,732,816 | -        | -    | -    | -   | 49,372,191             |              |
|                                              |                 | (A/B)x100                                           | 100       | 100       | 100       | 100        | 100       | 100       | 100     | 100        | 100       | 100       | 100       | 100        | -        | -    | -    | -   | 100                    |              |



ดัชนี 9. ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า

| หน่วยวัด                                                                                                                                                                                                   | เกณฑ์           | สูตรการคำนวณ                                  | ไตรมาส 1                                      |                                            |                                            |                                            | ไตรมาส 2                                   |                                            |                                            |                                            | ไตรมาส 3                                   |                                            |                                            |                                            | ไตรมาส 4                                   |                                            |                                            |                                            | ผลการดำเนินงาน<br>สะสม             | 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                                        |                                    |              |
| ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของ<br>ลูกค้าที่มีต่อผู้ให้บริการ ในประเด็น 1)<br>ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ<br>2) ทัศนียภาพของพนักงานให้บริการ<br>3) ระยะเวลาในการดำเนินการตามการ<br>ร้องขอที่เป็นไปตามมาตรฐาน | ไม่น้อยกว่า 90% | (A) ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ<br>ของลูกค้า | -                                             | -                                          | -                                          | -                                          | -                                          | -                                          | -                                          | -                                          | -                                          | -                                          | -                                          | -                                          | -                                          | -                                          | -                                          | -                                          | -                                  |              |
|                                                                                                                                                                                                            |                 | (B) คะแนนเต็ม                                 | -                                             | -                                          | -                                          | -                                          | -                                          | -                                          | -                                          | -                                          | -                                          | -                                          | -                                          | -                                          | -                                          | -                                          | -                                          | -                                          | -                                  |              |
|                                                                                                                                                                                                            |                 | (A/B)x100                                     | อยู่ระหว่างการ<br>การสำรวจ<br>ความพึง<br>พอใจ | อยู่ระหว่าง<br>การสำรวจ<br>ความพึง<br>พอใจ | อยู่ระหว่าง<br>การสำรวจ<br>ความพึง<br>พอใจ | อยู่ระหว่าง<br>การสำรวจ<br>ความพึง<br>พอใจ | อยู่ระหว่าง<br>การสำรวจ<br>ความพึง<br>พอใจ | อยู่ระหว่าง<br>การสำรวจ<br>ความพึง<br>พอใจ | อยู่ระหว่าง<br>การสำรวจ<br>ความพึง<br>พอใจ | อยู่ระหว่าง<br>การสำรวจ<br>ความพึง<br>พอใจ | อยู่ระหว่าง<br>การสำรวจ<br>ความพึง<br>พอใจ | อยู่ระหว่าง<br>การสำรวจ<br>ความพึง<br>พอใจ | อยู่ระหว่าง<br>การสำรวจ<br>ความพึง<br>พอใจ | อยู่ระหว่าง<br>การสำรวจ<br>ความพึง<br>พอใจ | อยู่ระหว่าง<br>การสำรวจ<br>ความพึง<br>พอใจ | อยู่ระหว่าง<br>การสำรวจ<br>ความพึง<br>พอใจ | อยู่ระหว่าง<br>การสำรวจ<br>ความพึง<br>พอใจ | อยู่ระหว่าง<br>การสำรวจ<br>ความพึง<br>พอใจ | อยู่ระหว่างการสำรวจ<br>ความพึงพอใจ |              |

ดัชนี 10. การจ่ายเงินชดเชย

| หน่วยวัด                                 | เกณฑ์           | สูตรการคำนวณ                                                                                                              | ไตรมาส 1 |                               |                               |     | ไตรมาส 2                      |      |                               |     | ไตรมาส 3 |      |                               |     | ไตรมาส 4                      |                               |                               |                               | ผลการดำเนินงาน<br>สะสม | 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 (นับถัดจากวันที่ลูกค้าร้องขอ ไปจนถึงวันที่ลูกค้าได้รับเงินค่าปรับ) | 13       | -                             | -                             | 13  | -                             | 40   | -                             | 40  | 14       | 5    | -                             | 19  | -                             | -                             | -                             | -                             | 72                     |              |
|                                          |                 | (B) จำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินชดเชยทั้งหมด                                                                                | 13       | -                             | -                             | 13  | -                             | 40   | -                             | 40  | 14       | 5    | -                             | 19  | -                             | -                             | -                             | -                             | 72                     |              |
|                                          |                 | (A/B)x100                                                                                                                 | 100      | ไม่มีการ<br>จ่ายเงิน<br>ชดเชย | ไม่มีการ<br>จ่ายเงิน<br>ชดเชย | 100 | ไม่มีการ<br>จ่ายเงิน<br>ชดเชย | 100  | ไม่มีการ<br>จ่ายเงิน<br>ชดเชย | 100 | 100      | 100  | ไม่มีการ<br>จ่ายเงิน<br>ชดเชย | 100 | ไม่มีการ<br>จ่ายเงิน<br>ชดเชย | ไม่มีการ<br>จ่ายเงิน<br>ชดเชย | ไม่มีการ<br>จ่ายเงิน<br>ชดเชย | ไม่มีการ<br>จ่ายเงิน<br>ชดเชย | 100                    |              |