ผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า

| | | | |
|---|---|---|---|
| ชื่อผู้รับใบอนุญาต : | บริษัท บางกอก โคเจนเนอเรชั่น จำกัด | | |
| เลขที่ใบอนุญาต : | กกพ 01-4/52-010 | ปี : | 2567 |
| เขตพื้นที่ดำเนินงาน : | เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ | | |

| ดัชนี | เกณฑ์ประเมิน | สรุปผล | |
|---|---|---|---|
| | | ผล % | ผ่าน/ไม่ผ่าน |
| (1) การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง | 1.1 กรณีระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง ใน 4 ชม. ไม่น้อยกว่า 90% | 100 | ผ่าน |
| | 1.2 กรณีไฟฟ้าดับ จ่ายคืนใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่า 100% | 100 | ผ่าน |
| (2) การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบ | 2.1 การตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ใน 5 วัน ไม่น้อยกว่า 100% | - | - |
| | 2.2 การแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ใน 4 เดือน ไม่น้อยกว่า 95% | - | - |
| (3) การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า | 3.1 การตอบข้อร้องเรียนใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า 100% | - | - |
| | 3.2 การตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า 90% | - | - |
| | 3.3 การอ่านเครื่องหน่วยวัดและการชำระเงิน ใน 5 วัน ไม่น้อยกว่า 100% | - | - |
| (4) การแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟจะต้องไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้ ยกเว้นเหตุฉุกเฉิน | แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ ไม่น้อยกว่า 100% | - | - |
| (5) การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่ | 5.1 กรณีแรงดันต่ำ ไม่เกิน 30 A ในเขตชุมชนใน 2 วัน ไม่น้อยกว่า 100% | - | - |
| | 5.2 กรณีแรงดันต่ำ ไม่เกิน 30 A นอกเขตชุมชนใน 5 วัน ไม่น้อยกว่า 100% | - | - |
| | 5.3 กรณีแรงดันกลาง 250-2,000 kVA ใน 55 วัน ไม่น้อยกว่า 100% | - | - |
| (6) ระยะเวลาการต่อไฟกลับของลูกค้าเดิม กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า | 6.1 กรณีไม่เกิน 30 A ในเขตชุมชน ใน 1 วัน ไม่น้อยกว่า 100% | - | - |
| | 6.2 กรณีไม่เกิน 30 A นอกชุมชน ใน 3 วัน ไม่น้อยกว่า 100% | - | - |
| | 6.3 กรณีเกิน 30 A (แรงดันต่ำ) ใน 2 วัน ไม่น้อยกว่า 100% | - | - |
| (7) การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า | ส่งใบแจ้งหนี้ในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่า 95% | - | - |
| (8) การอ่านหน่วยค่าไฟฟ้าที่ใช้จริง | 8.1 ในเขตชนบท ทุก 2 เดือน ไม่เกิน 20% | - | - |
| | 8.2 ในเขตเมือง ทุกเดือนไม่น้อยกว่า 98% | - | - |
| (9) ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อการไฟฟ้า | ไม่น้อยกว่า 90% | - | - |
| (10) การจ่ายเงินชดเชย | ภายใน 10 วันทำการ ไม่น้อยกว่า 95% | - | - |

ดัชนี 1. การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟดับ (ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืน)

ดัชนี 1.1 ระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง

| หน่วยวัด | เกณฑ์ | สูตรการคำนวณ | ไตรมาส 1 | | | | ไตรมาส 2 | | | | ไตรมาส 3 | | | | ไตรมาส 4 | | | | ผลการดำเนินงานสะสม | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ม.ค | ก.พ | มี.ค | รวม | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | รวม | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | รวม | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | รวม | | |
| ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากระบบจำหน่ายขัดข้อง (%) | ไม่น้อยกว่า 90% | (A) จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนได้ภายใน 4 ชั่วโมง (นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งเหตุจนถึงเวลาที่จ่ายไฟฟ้าได้ตามปกติ) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องทั้งหมด | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (A/B)x100 | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง | |

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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าดับทั้งหมด | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (A/B)x100 | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ | |

**ดัชนี 2. การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบ**

**ดัชนี 2.1 การตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า**

| หน่วยวัด | เกณฑ์ | สูตรการคำนวณ | ไตรมาส 1 | | | | ไตรมาส 2 | | | | ไตรมาส 3 | | | | ไตรมาส 4 | | | | ผลการดำเนินงานสะสม | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ม.ค | ก.พ | มี.ค | รวม | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | รวม | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | รวม | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | รวม | | |
| ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตรวจสอบคำร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ | ไม่น้อยกว่า 100% | (A) จำนวนครั้งที่ตรวจสอบคำร้องเรียนภายใน 5 วันทำการกี่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ดำเนินการติดต่อกลับ) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (B) จำนวนคำร้องเรียนทั้งหมด | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (A/B)x100 | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | |

**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) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (B) จำนวนคำร้องเรียนทั้งหมด | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (A/B)x100 | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | |

## ดัชนี 3. การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

### ดัชนี 3.1 การตอบข้อร้องเรียนทางจดหมาย

| หน่วยวัด | เกณฑ์ | สูตรการคำนวณ | ไตรมาส 1 | | | | ไตรมาส 2 | | | | ไตรมาส 3 | | | | ไตรมาส 4 | | | | ผลการดำเนินงานสะสม | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ม.ค | ก.พ | มี.ค | รวม | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | รวม | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | รวม | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | รวม | | |
| ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางจดหมาย | ไม่น้อยกว่า 100% | (A) จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทางจดหมายภายใน 30 วันทำการ กี่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ออกจดหมายตอบข้อร้องเรียน) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (B) จำนวนข้อร้องเรียนทางจดหมายทั้งหมด | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (A/B)x100 | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | |

### 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (B) จำนวนข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ทั้งหมด | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (A/B)x100 | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | |

### ดัชนี 3.3 การตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องหน่วยวัดและเงื่อนไขเกี่ยวกับการชำระเงิน

| หน่วยวัด | เกณฑ์ | สูตรการคำนวณ | ไตรมาส 1 | | | | ไตรมาส 2 | | | | ไตรมาส 3 | | | | ไตรมาส 4 | | | | ผลการดำเนินงานสะสม | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ม.ค | ก.พ | มี.ค | รวม | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | รวม | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | รวม | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | รวม | | |
| ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ไม่น้อยกว่า 100% | (A) จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการกี่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ได้รับโทรศัพท์ หรือหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ตอบข้อร้องเรียน) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (B) จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าทั้งหมด | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (A/B)x100 | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | |

ดัชนี 4. การแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟจะต้องไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้ ยกเว้นเหตุฉุกเฉิน

| หน่วยวัด | เกณฑ์ | สูตรการคำนวณ | ไตรมาส 1 | | | | ไตรมาส 2 | | | | ไตรมาส 3 | | | | ไตรมาส 4 | | | | ผลการดำเนินงานสะสม | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ม.ค | ก.พ | มี.ค | รวม | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | รวม | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | รวม | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | รวม | | |
| ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าจริง | ไม่น้อยกว่า 100% | (A) จำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการจากวันที่ดับไฟฟ้าจริง (นับถัดจากวันที่การประกาศดับไฟฟ้าจนถึงวันที่ดับไฟฟ้า) และดับไฟฟ้าตามเวลาที่แจ้ง | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (B) จำนวนครั้งที่มีการดับไฟฟ้าทั้งหมด | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (A/B)x100 | ไม่มีการดับไฟฟ้า | ไม่มีการดับไฟฟ้า | ไม่มีการดับไฟฟ้า | ไม่มีการดับไฟฟ้า | ไม่มีการดับไฟฟ้า | ไม่มีการดับไฟฟ้า | ไม่มีการดับไฟฟ้า | ไม่มีการดับไฟฟ้า | ไม่มีการดับไฟฟ้า | ไม่มีการดับไฟฟ้า | ไม่มีการดับไฟฟ้า | ไม่มีการดับไฟฟ้า | ไม่มีการดับไฟฟ้า | ไม่มีการดับไฟฟ้า | ไม่มีการดับไฟฟ้า | ไม่มีการดับไฟฟ้า | ไม่มีการดับไฟฟ้า | |

ดัชนี 5. การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่

ดัชนี 5.1 แรงดันต่ำ ขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ สำหรับในเขตชุมชน

| หน่วยวัด | เกณฑ์ | สูตรการคำนวณ | ไตรมาส 1 | | | | ไตรมาส 2 | | | | ไตรมาส 3 | | | | ไตรมาส 4 | | | | ผลการดำเนินงานสะสม | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ม.ค | ก.พ | มี.ค | รวม | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | รวม | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | รวม | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | รวม | | |
| ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ | ไม่น้อยกว่า 100% | (A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ภายใน 2 วันทำการกี่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (A/B)x100 | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | |

ดัชนี 5.2 แรงดันต่ำ ขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ สำหรับนอกเขตชุมชน

| หน่วยวัด | เกณฑ์ | สูตรการคำนวณ | ไตรมาส 1 | | | | ไตรมาส 2 | | | | ไตรมาส 3 | | | | ไตรมาส 4 | | | | ผลการดำเนินงานสะสม | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ม.ค | ก.พ | มี.ค | รวม | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | รวม | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | รวม | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | รวม | | |
| ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ | ไม่น้อยกว่า 100% | (A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ภายใน 5 วันทำการกี่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (A/B)x100 | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | |

ดัชนี 5.3 แรงดันกลาง ขนาด 250 - 2,000 เควีเอ

| หน่วยวัด | เกณฑ์ | สูตรการคำนวณ | ไตรมาส 1 | | | | ไตรมาส 2 | | | | ไตรมาส 3 | | | | ไตรมาส 4 | | | | ผลการดำเนินงานสะสม | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ม.ค | ก.พ | มี.ค | รวม | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | รวม | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | รวม | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | รวม | | |
| ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ | ไม่น้อยกว่า 100% | (A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ภายใน 55 วันทำการกี่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูก้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ) | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | 0 | | | | 0 | | | | 0 | 0 | |
| | | (B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | 0 | | | | 0 | | | | 0 | 0 | |
| | | (A/B)x100 | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ | |

ดัชนี 6. ระยะเวลาการต่อไฟกลับของลูกค้าเดิม กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า

ดัชนี 6.1 ลูกค้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ (ในเขตชุมชน)

| 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 | | |
| ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อไฟฟ้ากลับ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า | ไม่น้อยกว่า 100% | (A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อไฟฟ้ากลับภายใน 1 วันทำการ (นับถัดวันที่ลูกค้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้ากลับ) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (A/B)x100 | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | |

ดัชนี 6.2 ลูกค้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ (นอกเขตชุมชน)

| 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 | | |
| ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อไฟฟ้ากลับ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า | ไม่น้อยกว่า 100% | (A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อไฟฟ้ากลับภายใน 3 วันทำการ (นับถัดวันที่ลูกค้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้ากลับ) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (A/B)x100 | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | |

ดัชนี 6.3 ลูกค้าขนาดเกิน 30 แอมแปร์ (เฉพาะแรงดันต่ำ)

| 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 | | |
| ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อไฟฟ้ากลับ กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า | ไม่น้อยกว่า 100% | (A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อไฟฟ้ากลับภายใน 2 วันทำการ (นับถัดวันที่ลูกค้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้ากลับ) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกระงับจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (A/B)x100 | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | ไม่มีการขอต่อไฟกลับ | |

ดัชนี 7. การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

| หน่วยวัด | เกณฑ์ | สูตรการคำนวณ | ไตรมาส 1 | | | | ไตรมาส 2 | | | | ไตรมาส 3 | | | | ไตรมาส 4 | | | | ผลการดำเนินงานสะสม | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ม.ค | ก.พ | มี.ค | รวม | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | รวม | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | รวม | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | รวม | | |
| ร้อยละของจำนวนลูกค้าที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในช่วงระยะเวลาที่กำหนด | ไม่น้อยกว่า 95% | (A) จำนวนลูกค้าที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในเดือนนั้นๆ | 11 | 11 | 11 | 33 | 11 | 11 | 11 | 33 | 11 | 11 | 11 | 33 | 11 | 11 | 11 | 33 | 132 | |
| | | (B) จำนวนลูกค้าที่ต้องออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมดในเดือนนั้นๆ | 11 | 11 | 11 | 33 | 11 | 11 | 11 | 33 | 11 | 11 | 11 | 33 | 11 | 11 | 11 | 33 | 132 | |
| | | (A/B)x100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | |

**ดัชนี 8. การอ่านหน่วยค่าไฟฟ้าที่ใช้จริง**

**ดัชนี 8.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าแรงต่ำในเขตชนบท อ่านทุก 2 เดือน**

| หน่วยวัด | เกณฑ์ | สูตรการคำนวณ | ไตรมาส 1 | | | | ไตรมาส 2 | | | | ไตรมาส 3 | | | | ไตรมาส 4 | | | | ผลการดำเนินงานสะสม | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ม.ค | ก.พ | มี.ค | รวม | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | รวม | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | รวม | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | รวม | | |
| ร้อยละของจำนวนการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง | ไม่เกิน 20% | (A) จำนวนลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าแรงต่ำในเขตชนบทที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงทุก 2 เดือน | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (B) จำนวนลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าแรงต่ำในเขตชนบทที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (A/B)x100 | ไม่มีลูกค้าที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | ไม่มีลูกค้าที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | ไม่มีลูกค้าที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | ไม่มีลูกค้าที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | ไม่มีลูกค้าที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | ไม่มีลูกค้าที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | ไม่มีลูกค้าที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | ไม่มีลูกค้าที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | ไม่มีลูกค้าที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | ไม่มีลูกค้าที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | ไม่มีลูกค้าที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | ไม่มีลูกค้าที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | ไม่มีลูกค้าที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | ไม่มีลูกค้าที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | ไม่มีลูกค้าที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | ไม่มีลูกค้าที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | ไม่มีลูกค้าที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า | |

หมายเหตุ: ผู้ใช้ไฟฟ้าแรงต่ำในเขตชนบทอ่านทุกเดือนไม่ควรน้อยกว่า 80% แต่กรณีอ่านทุก 2 เดือนต้องไม่เกิน 20% ของผู้ใช้ไฟฟ้าแรงต่ำทั้งหมดในชนบท ตามระเบียบฯ

**ดัชนี 8.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมือง อ่านทุกเดือน**

| หน่วยวัด | เกณฑ์ | สูตรการคำนวณ | ไตรมาส 1 | | | | ไตรมาส 2 | | | | ไตรมาส 3 | | | | ไตรมาส 4 | | | | ผลการดำเนินงานสะสม | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ม.ค | ก.พ | มี.ค | รวม | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | รวม | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | รวม | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | รวม | | |
| ร้อยละของจำนวนการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง | ไม่น้อยกว่า 98% | (A) จำนวนลูกค้าในเขตเมืองที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงในทุกเดือน | 11 | 11 | 11 | 33 | 11 | 11 | 11 | 33 | 11 | 11 | 11 | 33 | 11 | 11 | 11 | 33 | 132 | |
| | | (B) จำนวนลูกค้าในเขตเมืองที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด | 11 | 11 | 11 | 33 | 11 | 11 | 11 | 33 | 11 | 11 | 11 | 33 | 11 | 11 | 11 | 33 | 132 | |
| | | (A/B)x100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | |

หมายเหตุ: ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมือง กรณีนี้หมายรวมถึงเขตอุตสาหกรรม เทศบาลนครหรือพื้นที่สำคัญพิเศษ เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล

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 | 10 | 10 | 10 | 30 | 10 | 10 | 10 | 30 | 10 | 10 | 10 | 30 | 10 | 10 | 10 | 30 | 120 | |
| | | (B) คะแนนเต็ม | 10 | 10 | 10 | 30 | 10 | 10 | 10 | 30 | 10 | 10 | 10 | 30 | 10 | 10 | 10 | 30 | 120 | |
| | | (A/B)x100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100.00 | 100 | 100.00 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100.00 | |

ดัชนี 10. การจ่ายเงินชดเชย

| หน่วยวัด | เกณฑ์ | สูตรการคำนวณ | ไตรมาส 1 | | | | ไตรมาส 2 | | | | ไตรมาส 3 | | | | ไตรมาส 4 | | | | ผลการดำเนินงานสะสม | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ม.ค | ก.พ | มี.ค | รวม | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | รวม | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | รวม | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | รวม | | |
| ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินชดเชย | ไม่น้อยกว่า 95% | (A) จำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินค่าปรับภายใน 10 วันทำการ (นับถัดจากวันที่ลูกค้าร้องขอไปจนถึงวันที่ลูกค้ามารับเงินค่าปรับ) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (B) จำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินชดเชยทั้งหมด | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | (A/B)x100 | การจ่ายเงินชด | การจ่ายเงินชด | การจ่ายเงินชด | การจ่ายเงินชด | การจ่ายเงินชด | การจ่ายเงินชด | การจ่ายเงินชด | การจ่ายเงินชด | การจ่ายเงินชด | การจ่ายเงินชด | การจ่ายเงินชด | การจ่ายเงินชด | การจ่ายเงินชด | การจ่ายเงินชด | การจ่ายเงินชด | การจ่ายเงินชด | ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย | |