ผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า

ชื่อผู้รับใบอนุญาต :	บริษัท กัลฟ์ ทีเอส 4 จำกัด		
เลขที่ใบอนุญาต :	กกพ 01-4/60-166	ปี :	2566
เขตพื้นที่ดำเนินงาน :	เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ		

ดัชนี	เกณฑ์ประเมิน	สรุปผล	
		ผล %	ผ่าน/ไม่ผ่าน
(1) การจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้อง	1.1 กรณีระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง ใน 4 ชม. ไม่น้อยกว่า 90%	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง	ผ่าน
	1.2 กรณีไฟฟ้าดับ จ่ายคืนใน 24 ชม. ไม่น้อยกว่า 100%	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ	ผ่าน
(2) การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบ	2.1 การตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ใน 5 วัน ไม่น้อยกว่า 100%	ไม่มีข้อร้องเรียน	ผ่าน
	2.2 การแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ใน 4 เดือน ไม่น้อยกว่า 95%	ไม่มีข้อร้องเรียน	ผ่าน
(3) การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า	3.1 การตอบข้อร้องเรียนใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า 100%	ไม่มีข้อร้องเรียน	ผ่าน
	3.2 การตอบข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า 90%	ไม่มีข้อร้องเรียน	ผ่าน
	3.3 การอ่านเครื่องหน่วยวัดและการชำระเงิน ใน 5 วัน ไม่น้อยกว่า 100%	ไม่มีข้อร้องเรียน	ผ่าน
(4) การแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟจะต้องไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้ ยกเว้นเหตุฉุกเฉิน	แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ ไม่น้อยกว่า 100%	ไม่มีการดับไฟฟ้า	ผ่าน
(5) การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่	5.1 กรณีแรงดันต่ำ ไม่เกิน 30 A ในเขตชุมชนใน 2 วัน ไม่น้อยกว่า 100%	ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่	ผ่าน
	5.2 กรณีแรงดันต่ำ ไม่เกิน 30 A นอกเขตชุมชนใน 5 วัน ไม่น้อยกว่า 100%	ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่	ผ่าน
	5.3 กรณีแรงดันกลาง 250-2,000 kVA ใน 55 วัน ไม่น้อยกว่า 100%	ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่	ผ่าน
(6) ระยะเวลาการต่อไฟกลับของลูกค้าเดิม กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า	6.1 กรณีไม่เกิน 30 A ในเขตชุมชน ใน 1 วัน ไม่น้อยกว่า 100%	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	ผ่าน
	6.2 กรณีไม่เกิน 30 A นอกชุมชน ใน 3 วัน ไม่น้อยกว่า 100%	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	ผ่าน
	6.3 กรณีเกิน 30 A (แรงดันต่ำ) ใน 2 วัน ไม่น้อยกว่า 100%	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	ผ่าน
(7) การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	ส่งใบแจ้งหนี้ในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่า 95%	100	ผ่าน
(8) การอ่านหน่วยค่าไฟฟ้าที่ใช้จริง	8.1 ในเขตชนบท ทุก 2 เดือน ไม่เกิน 20%	ไม่มีลูกค้าที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้า	ผ่าน
	8.2 ในเขตเมือง ทุกเดือนไม่น้อยกว่า 98%	100	ผ่าน
(9) ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อการไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 90%	96.61	ผ่าน
(10) การจ่ายเงินชดเชย	ภายใน 10 วันทำการ ไม่น้อยกว่า 95%	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ผ่าน

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	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	2	
		(B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องทั้งหมด	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	2	
		(A/B)x100	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง	100	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง	100	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง	100	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง	100	100	

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนหลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากไฟฟ้าดับ (%)	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าคืนได้ภายใน 24 ชั่วโมง (นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งเหตุจนถึงเวลาที่จ่ายไฟฟ้าได้ตามปกติ	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
		(B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าดับทั้งหมด	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
		(A/B)x100	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ	100	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ	100	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ	100	

ตัชนี 2. การตรวจสอบและแก้ไขคำร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบ

ตัชนี 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	

ตัชนี 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	

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	

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	

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	

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	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	2	
		(B) จำนวนครั้งที่มีการดับไฟฟ้าทั้งหมด	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	2	
		(A/B)x100	ไม่มีการดับไฟฟ้า	ไม่มีการดับไฟฟ้า	ไม่มีการดับไฟฟ้า	ไม่มีการดับไฟฟ้า	100	ไม่มีการดับไฟฟ้า	ไม่มีการดับไฟฟ้า	100	ไม่มีการดับไฟฟ้า	ไม่มีการดับไฟฟ้า	100	100	ไม่มีการดับไฟฟ้า	ไม่มีการดับไฟฟ้า	ไม่มีการดับไฟฟ้า	ไม่มีการดับไฟฟ้า	100	

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจำนวนใหม่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่ภายใน 2 วันทำการครั้งแรก (นับตั้งแต่วันที่ลูกค้ารายใหม่ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งเรื่องไปยังที่ทำคณะวิศวกรไฟฟ้าในการติดตั้งจำนวน)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		(A/B)x100	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจำนวนใหม่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่ภายใน 5 วันทำการครั้งแรก (นับตั้งแต่วันที่ลูกค้ารายใหม่ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งเรื่องไปยังที่ทำคณะวิศวกรไฟฟ้าในการติดตั้งจำนวน)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		(A/B)x100	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	

ดัชนี 5.3 แรงดันกลาง ขนาด 250 - 2,000 เครื่อง

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจำนวนใหม่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่ภายใน 10 วันทำการครั้งแรก (นับตั้งแต่วันที่ลูกค้ารายใหม่ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งเรื่องไปยังที่ทำคณะวิศวกรไฟฟ้าในการติดตั้งจำนวน)	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	
		(A/B)x100	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	100	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	100	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	100	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจำนวนใหม่ลูกค้ารายใหม่	100	100	

ตัชนี 6. ระยะเวลาการต่อไฟกลับของลูกค้าเดิม กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า

ตัชนี 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		
ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อไฟฟ้ากลับกรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	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	

ตัชนี 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		
ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อไฟฟ้ากลับกรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อไฟฟ้ากลับภายใน 3 วันทำการ (นับถัดวันที่ลูกค้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้ากลับ)	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	
		(A/B)x100	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	

ตัชนี 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		
ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อไฟฟ้ากลับกรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	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	

ตัวชี้ 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	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	5	15	50	
		(B) จำนวนลูกค้าที่ต้องออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมดในเดือนนั้นๆ	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	5	15	50	
		(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	
		(B) จำนวนลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าแรงต่ำในเขตชนบทที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด				0				0				0				0	0	
		(A/B)x100	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	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	5	15	50	
		(B) จำนวนลูกค้าในเขตเมืองที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	5	15	50	
		(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

ตัวชี้ 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) ศักยภาพการของพนักงานให้บริการ 3) ระยะเวลาในการดำเนินการตามการร้องขอที่เป็นไปตามมาตรฐาน	ไม่น้อยกว่า 90%	(A) ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของลูกค้า	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	96.36	0	96.36	96.36	
		(B) คะแนนเต็ม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	100	100	
		(A/B)x100	อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ	อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ	อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ	อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ	อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ	อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ	อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ	อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ	อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ	อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ	อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ	อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ	อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ	96.36	อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ	96.36	96.36	

ตัวชี้ 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	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการจ่ายเงินชดเชย	