

แบบฟอร์มรายงานผลตามมาตรฐานใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า

ชื่อผู้รับใบอนุญาต :	บริษัท โกลว์ เอสพีพี 11 จำกัด				
เลขที่ใบอนุญาต :	กทพ 01-4/53-073	ไตรมาส :	1	ปี :	2564
เขตพื้นที่ดำเนินงาน :	เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ				

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 (นับตั้งแต่วันที่ได้รับความแจ้งเหตุจนถึงเวลาที่จ่ายไฟฟ้าได้ตามปกติ)	1	0	0	1													1	
		(B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องทั้งหมด	1	0	0	1													1	
		(A/B)x100	100	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง	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 (นับตั้งแต่วันที่ได้รับความแจ้งเหตุจนถึงเวลาที่จ่ายไฟฟ้าได้ตามปกติ)	0	0	0	0													0	
		(B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าดับทั้งหมด	0	0	0	0													0	
		(A/B)x100	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง	ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง													ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ	

ดัชนี 2. การตรวจสอบและแก้ไขค่าร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบ

ดัชนี 2.1 การตรวจสอบและคิดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตรวจสอบค่า ร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ตรวจสอบค่าร้องเรียน ภายใน 5 วันทำการก็ครั้ง (นับถัดจากวันที่ ได้รับหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ ดำเนินการติดต่อกลับ)	0	0	0	0													0	
		(B) จำนวนค่าร้องเรียนทั้งหมด	0	0	0	0													0	
		(A/B)x100	ไม่มีข้อ ร้องเรียน	ไม่มีข้อ ร้องเรียน	ไม่มีข้อ ร้องเรียน	ไม่มีข้อ ร้องเรียน														ไม่มีข้อร้องเรียน

ดัชนี 2.2 การแก้ไขค่าร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่แก้ไขค่า ร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่แก้ไขค่าร้องเรียนภายใน 4 เดือน (นับถัดจากวันที่ได้รับจดหมายค่า ร้องเรียนไปจนถึงวันที่ออกจดหมายชี้แจง)	0	0	0	0													0	
		(B) จำนวนค่าร้องเรียนทั้งหมด	0	0	0	0													0	
		(A/B)x100	ไม่มีข้อ ร้องเรียน	ไม่มีข้อ ร้องเรียน	ไม่มีข้อ ร้องเรียน	ไม่มีข้อ ร้องเรียน														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 ก็ครั้ง (นับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องเรียน ไปจนถึงวันที่ออกจดหมายตอบข้อร้องเรียน)	0	0	0	0													0	
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนทางจดหมายทั้งหมด	0	0	0	0													0	
		(A/B)x100	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	
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ทั้งหมด	0	0	0	0													0	
		(A/B)x100	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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ ก็ครั้ง (นับตั้งแต่วันที่ได้รับโทรศัพท์ หรือหนังสือร้องเรียน ไปจนถึงวันที่ตอบข้อร้องเรียน)	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	0	0	0	0													0	
		(B) จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าทั้งหมด	0	0	0	0													0	
		(A/B)x100	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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟฟ้จริง	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่มีการแจ้งดับไฟฟ้ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการจากวันที่ดับไฟฟ้จริง (นับถัดจากวันที่การประกาศดับไฟฟ้จนถึงวันที่ดับไฟฟ้) และดับไฟฟ้ตามเวลาที่แจ้ง	0	0	0	0													0	
		(B) จำนวนครั้งที่มีการดับไฟฟ้ทั้งหมด	0	0	0	0													0	
		(A/B)x100	ไม่มีการดับไฟฟ้	ไม่มีการดับไฟฟ้	ไม่มีการดับไฟฟ้	ไม่มีการดับไฟฟ้													ไม่มีการดับไฟฟ้	

ดัชนี 5. การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่

ดัชนี 5.1.1 เร่งสินค้า ขนาดไม่เกิน 15 (45) แอมแปร์

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ผู้ใช้ไฟที่รายใหม่	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ภายใน 4 วันทำการที่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ)	0	0	0	0													0	
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	0	0	0	0													0	
		(A/B)x100	ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่														ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่

ดัชนี 5.1.2 เร่งสินค้า ขนาดไม่เกิน 30 (100)-50 (150) แอมแปร์

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ผู้ใช้ไฟที่รายใหม่	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ภายใน 8 วันทำการที่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ)	0	0	0	0													0	
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	0	0	0	0													0	
		(A/B)x100	ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่														ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่

ดัชนี S.1.3 แรงดันต่ำ ขนาดตั้งแต่ 200-400 แอมแปร์

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		
ร้อยละของจำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ผู้ใช้ไฟที่รายใหม่	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ภายใน 18 วันทำการที่ครั้ง (นับตั้งแต่วันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ)	0	0	0	0													0	
		(B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด	0	0	0	0													0	
		(A/B)x100	ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่	ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่														ไม่มีการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่

ดัชนี S.2 แรงดันกลาง ขนาดไม่เกิน 2,000 กิโลวัตต์

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

ดัชนี 6. ระยะเวลาการต่อไฟกลับของลูก้าเดิม กรณีถูกงัดจ่ายไฟฟ้า

ดัชนี 6.1 ลูก้าขนาดไม่เกิน 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		
ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับกรณีถูกงัดจ่ายกระแสไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับภายใน 1 วันทำการ (นับถึวันที่ลูก้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้กลับ)	0	0	0	0													0	
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกงัดจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	0	0	0	0													0	
		(A/B)x100	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ													ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	

ดัชนี 6.2 ลูก้าขนาดไม่เกิน 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		
ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับกรณีถูกงัดจ่ายกระแสไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับภายใน 3 วันทำการ (นับถึวันที่ลูก้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้กลับ)	0	0	0	0													0	
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกงัดจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	0	0	0	0													0	
		(A/B)x100	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ													ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	

ดัชนี 6.3 ลูก้าขนาดเกิน 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		
ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับกรณีถูกงัดจ่ายกระแสไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 100%	(A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับภายใน 2 วันทำการ (นับถึวันที่ลูก้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้กลับ)	0	0	0	0													0	
		(B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีถูกงัดจ่ายกระแสไฟฟ้าทั้งหมด	0	0	0	0													0	
		(A/B)x100	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	ไม่มีการขอต่อไฟกลับ													ไม่มีการขอต่อไฟกลับ	

ดัชนี 8. การอ่านหน่วยค่าไฟฟ้าที่แท้จริง

ดัชนี 8.1 ลูกค้านำเขตชนบท 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		
ร้อยละของจำนวนการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง	ไม่น้อยกว่า 80%	(A) จำนวนลูกค้ำที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงตามมาตรฐานกำหนด	18	18	18	54													54	
		(B) จำนวนลูกค้ำที่ส่งอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด	18	18	18	54													54	
		(A/B)x100	100	100	100	100													100	

ดัชนี 8.2 ลูกค้าในเขตเมือง 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		
ร้อยละของจำนวนการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง	ไม่น้อยกว่า 98%	(A) จำนวนลูกค้ำที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงในเดือนนั้นๆ																	0	
		(B) จำนวนลูกค้ำที่ส่งอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด																	0	
		(A/B)x100																	ไม่มีลูกค้ำที่ส่งอ่านหน่วยไฟฟ้า	

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) ทัศนียภาพของพนักงานให้บริการ 3) ระยะเวลาในการดำเนินการตามการร้องขอที่เป็นไปตามมาตรฐาน	ไม่น้อยกว่า 90%	(A) ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของลูกค้า				0												100		
		(B) คะแนนเต็ม				0													100	
		(A/B)x100	อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ	อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ	อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ	อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ													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 (นับตั้งแต่วันที่ลูกค้าร้องขอไปจนถึงวันที่ลูกค้ารับเงินค่าปรับ)	0	0	0	0													0	
		(B) จำนวนครั้งที่มีการจ่ายเงินชดเชยทั้งหมด	0	0	0	0													0	
		(A/B)x100	ไม่มีการ จ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงินชดเชย	ไม่มีการ จ่ายเงินชดเชย														ไม่มีการ จ่ายเงินชดเชย