

แบบฟอร์มรายงานผลตามมาตรฐานใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า

|                       |                                |  |  |          |   |      |      |
|-----------------------|--------------------------------|--|--|----------|---|------|------|
| ชื่อผู้รับใบอนุญาต :  | บริษัท กัลฟ์ เอ็นเนอร์จี จำกัด |  |  |          |   |      |      |
| เลขที่ใบอนุญาต :      | กทพ 01-4 / 60-169              |  |  | ไตรมาส : | 4 | ปี : | 2561 |
| เขตพื้นที่ดำเนินงาน : | เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ       |  |  |          |   |      |      |

ดัชนี 1. การจ่ายกระแสไฟฟ้าหลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/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                       | 1     | 1   | 0                       | 0                       | 0                       | 0                       | 0                       | 0                       | 1    | 1   | 1        | 1    | 0                       | 2   | 4                  | ไม่มี        |
|                                                                                           |                 | (B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องทั้งหมด                                                                          | 0                       | 0                       | 1     | 1   | 0                       | 0                       | 0                       | 0                       | 0                       | 0                       | 1    | 1   | 1        | 1    | 0                       | 2   | 4                  | ไม่มี        |
|                                                                                           |                 | (A/B)x100                                                                                                             | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง | 100   | 100 | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง | 100  | 100 | 100      | 100  | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง | 100 | 100                | ไม่มี        |

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                   | 1    | 1   | 1        | 1    | 0                   | 2   | 4                  | ไม่มี        |
|                                                                                 |                  | (B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าดับทั้งหมด                                                                               | 0                   | 0                   | 0                   | 0                   | 1        | 0                   | 0                   | 1   | 0                   | 0                   | 1    | 1   | 1        | 1    | 0                   | 2   | 4                  | ไม่มี        |
|                                                                                 |                  | (A/B)x100                                                                                                              | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ | 100      | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ | 100 | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ | 100  | 100 | 100      | 100  | ไม่เกิดเหตุไฟฟ้าดับ | 100 | 100                | ไม่มี        |

## ดัชนี 2.1 การตรวจสอบและติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า

## ดัชนี 2.2 การแก้ไขคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า

[illegible]

### ดัชนี 3.1 การตอบข้อร้องเรียนทางจดหมาย

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

[illegible]

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

| 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 |                    |              |
| ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตอบข้อ<br>ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | ไม่น้อยกว่า 90% | (A) จำนวนครั้งที่ตอบข้อร้องเรียนทาง<br>โทรศัพท์ภายใน 10 นาที | 0                     | 0                     | 1     | 1   | 0                     | 0                     | 0                     | 0                     | 0                     | 0                     | 1    | 1   | 0                     | 0                     | 1    | 1   | 3                  | ไม่มี        |
|                                                      |                 | (B) จำนวนข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ทั้งหมด                      | 0                     | 0                     | 1     | 1   | 0                     | 0                     | 0                     | 0                     | 0                     | 0                     | 1    | 1   | 0                     | 0                     | 1    | 1   | 3                  | ไม่มี        |
|                                                      |                 | (A/B)x100                                                    | ไม่มีข้อ<br>ร้องเรียน | ไม่มีข้อ<br>ร้องเรียน | 100   | 100 | ไม่มีข้อ<br>ร้องเรียน | ไม่มีข้อ<br>ร้องเรียน | ไม่มีข้อ<br>ร้องเรียน | ไม่มีข้อ<br>ร้องเรียน | ไม่มีข้อ<br>ร้องเรียน | ไม่มีข้อ<br>ร้องเรียน | 100  | 100 | ไม่มีข้อ<br>ร้องเรียน | ไม่มีข้อ<br>ร้องเรียน | 100  | 100 | 100                | ไม่มี        |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

[illegible]

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                |                  |                  | 1    | 1   | 1        | 1    |                  | 2   | 3                  | ไม่มี        |
|                                                                           |                  | (B) จำนวนครั้งที่มีการดับไฟฟ้าทั้งหมด                                                                                                                               | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                |                  |                  | 1    | 1   | 1        | 1    |                  | 2   | 3                  | ไม่มี        |
|                                                                           |                  | (A/B)x100                                                                                                                                                           | ไม่มีการดับไฟฟ้า | ไม่มีการดับไฟฟ้า | ไม่มีการดับไฟฟ้า | ไม่มีการดับไฟฟ้า | ไม่มีการดับไฟฟ้า | ไม่มีการดับไฟฟ้า | ไม่มีการดับไฟฟ้า | ไม่มีการดับไฟฟ้า | ไม่มีการดับไฟฟ้า | ไม่มีการดับไฟฟ้า | 100  | 100 | 100      | 100  | ไม่มีการดับไฟฟ้า | 100 | 100                | ไม่มี        |

ดัชนี 5.1.1 แรงดันต่ำ ขนาดไม่เกิน 15 (45) แอมแปร์

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

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

[illegible]



ดัชนี 6.1 ลูก้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ (ในเขตชุมชน)

ดัชนี 6.2 ลูกค้าน่าเชื่อถือไม่เกิน 30 แอมแปร์ (นอกเขตชุมชน)

ดัชนี 6.3 ลูกค้านาดเกิน 30 แอมแปร์ (เฉพาะแรงดันต่ำ)

[illegible]

### ดัชนี 7. การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

[illegible]

ดัชนี 8.1 ลูกค้าในเขตชนบท อ่านทุก 2 เดือน

\_\_\_\_\_

[illegible]

### ดัชนี 8.2 ลูกค้ายในเขตเมือง อ่านทุกเดือน

[illegible]

## ดัชนี 10. การจ่ายเงินชดเชย

[illegible]