

ดัชนี 7. การออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

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.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนลูกค้ำที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในช่วงระยะเวลาที่กำหนด	ไม่น้อยกว่า 95%	(A) จำนวนลูกค้ำที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในเดือนนั้นๆ	13	13	13	39	13	13	13	39	13			13				0	91	
		(B) จำนวนลูกค้ำที่ต้องออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมดในเดือนนั้นๆ	13	13	13	39	13	13	13	39	13			13				0	91	
		(A/B)x100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	ไม่มีลูกค้ำ ต้องออกใบ แจ้งหนี้	ไม่มีลูกค้ำ ต้องออกใบ แจ้งหนี้	100	ไม่มีลูกค้ำ ต้องออกใบ แจ้งหนี้	ไม่มีลูกค้ำ ต้องออกใบ แจ้งหนี้	ไม่มีลูกค้ำ ต้องออกใบ แจ้งหนี้	ไม่มีลูกค้ำ ต้องออกใบ แจ้งหนี้	100	

ดัชนี 8. การอ่านหน่วยค่าไฟฟ้าที่ใช้จริง

ดัชนี 8.1 ลูก้าในเขตชนบท อ่านทุก 2 เดือน

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.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า 80%	(A) จำนวนลูกค้ำที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงตามมาตรฐานกำหนด	13	13	13	39	13	13	13	39	13			13				0	91	
		(B) จำนวนลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด	13	13	13	39	13	13	13	39	13			13				0	91	
		$(A/B) \times 100$	100	100	100	100	100	100	100	100	100	ไม่มีลูกค้ำที่ตั้งอ่านหน่วยไฟฟ้า	ไม่มีลูกค้ำที่ตั้งอ่านหน่วยไฟฟ้า	100	ไม่มีลูกค้ำที่ตั้งอ่านหน่วยไฟฟ้า	ไม่มีลูกค้ำที่ตั้งอ่านหน่วยไฟฟ้า	ไม่มีลูกค้ำที่ตั้งอ่านหน่วยไฟฟ้า	ไม่มีลูกค้ำที่ตั้งอ่านหน่วยไฟฟ้า	100	

ดัชนี 8.2 ลูก้าในเขตเมือง อ่านทุกเดือน

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.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม		
ร้อยละของจำนวนการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า 98%	(A) จำนวนลูกค้ำที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้จริงในเดือนนั้นๆ	13	13	13	39	13	13	13	39	13			13				0	91	
		(B) จำนวนลูกค้ำที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด	13	13	13	39	13	13	13	39	13			13				0	91	
		$(A/B) \times 100$	100	100	100	100	100	100	100	100	100	ไม่มีลูกค้ำที่ตั้งอ่านหน่วยไฟฟ้า	ไม่มีลูกค้ำที่ตั้งอ่านหน่วยไฟฟ้า	100	ไม่มีลูกค้ำที่ตั้งอ่านหน่วยไฟฟ้า	ไม่มีลูกค้ำที่ตั้งอ่านหน่วยไฟฟ้า	ไม่มีลูกค้ำที่ตั้งอ่านหน่วยไฟฟ้า	ไม่มีลูกค้ำที่ตั้งอ่านหน่วยไฟฟ้า	100	

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	95	95	95	285	95	95	95	285	97			97				0	667	
		(B) คะแนนเต็ม	100	100	100	300	100	100	100	300	100	100	100	300	100	100	100	300	1200	
		(A/B)x100	95	95	95	95	95	95	95	95	97	0	0	32.33	0	0	0	0	55.58	

