

แบบฟอร์มรายงานผลตามมาตรฐานใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า

| | | | | | |
|-----------------------|--------------------------|---|------|------|--|
| ชื่อผู้รับใบอนุญาต : | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค | | | | |
| เลขที่ใบอนุญาต : | ไตรมาส : | 2 | ปี : | 2566 | |
| เขตพื้นที่ดำเนินงาน : | เขตพื้นที่ดำเนินงานอื่นๆ | | | | |

ดัชนี 1. การจ่ายกระแสไฟฟ้าให้กินหลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟดับ (ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าให้กิน)

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 | | |
| ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าให้กินหลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากระบบจำหน่ายขัดข้อง (%) | ไม่น้อยกว่า 90% | (A) จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าให้กินได้ภายใน 4 ชั่วโมง (นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งเหตุจนถึงเวลาที่จ่ายไฟฟ้าได้ตามปกติ) | 14,055 | 15,268 | 14,731 | 44,054 | 16,825 | 18,960 | 13,600 | 49,385 | | | | | | | | | 93,439 | |
| | | (B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องทั้งหมด | 14,150 | 15,342 | 14,817 | 44,309 | 16,907 | 19,049 | 13,649 | 49,605 | | | | | | | | | 93,914 | |
| | | (A/B)x100 | 99.33 | 99.52 | 99.42 | 99.42 | 99.51 | 99.53 | 99.64 | 99.56 | | | | | | | | | 99.49 | |

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 | | |
| ร้อยละของจำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าให้กินหลังเกิดเหตุขัดข้องเนื่องจากไฟฟ้าดับ (%) | ไม่น้อยกว่า 100% | (A) จำนวนครั้งที่จ่ายกระแสไฟฟ้าให้กินได้ภายใน 24 ชั่วโมง (นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งเหตุจนถึงเวลาที่จ่ายไฟฟ้าได้ตามปกติ) | 1,465 | 1,441 | 1,432 | 4,338 | 1,369 | 1,482 | 1,258 | 4,109 | | | | | | | | | 8,447 | |
| | | (B) จำนวนครั้งที่เกิดเหตุไฟฟ้าดับทั้งหมด | 1,465 | 1,441 | 1,432 | 4,338 | 1,369 | 1,482 | 1,258 | 4,109 | | | | | | | | | 8,447 | |
| | | (A/B)x100 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | | | | | | | | | 100.00 | |

ดัชนี 2. การตรวจสอบและแก้ไขค่าเครื่องเรือนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกระพริบ

ดัชนี 2.1 การตรวจสอบและติดตั้งผู้ใช้ไฟฟ้า

| 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 | | |
| ร้อยละของจำนวนครั้งที่ตรวจสอบค่าเครื่องเรือนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ | ไม่น้อยกว่า 100% | (A) จำนวนครั้งที่ตรวจสอบค่าเครื่องเรือนภายใน 5 วันทำการที่ครั้ง (นับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องเรียนไปจนถึงวันที่ดำเนินการติดต่อกลับ) | 97 | 102 | 116 | 315 | 184 | 102 | 71 | 357 | | | | | | | | | 672 | เกิดความล่าช้าในการบันทึกข้อมูลของระบบให้ตรงกับข้อมูลที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้า ทั้งนี้ กศป. ได้มีการดำเนินการตรวจให้แต่ละ กศป. ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด |
| | | (B) จำนวนค่าเครื่องเรือนทั้งหมด | 97 | 102 | 116 | 315 | 189 | 117 | 71 | 377 | | | | | | | | | 692 | |
| | | (A/B)x100 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 97.35 | 87.18 | 100.00 | 94.69 | | | | | | | | | | 97.11 |

ดัชนี 2.2 การแก้ไขค่าเครื่องเรือนของผู้ใช้ไฟฟ้า

| 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 | | |
| ร้อยละของจำนวนครั้งที่แก้ไขค่าเครื่องเรือนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ | ไม่น้อยกว่า 95% | (A) จำนวนครั้งที่แก้ไขค่าเครื่องเรือนภายใน 4 เดือน (นับถัดจากวันที่ได้รับจดหมายค่าเครื่องเรือนไปจนถึงวันที่ออกจดหมายชี้แจง) | 97 | 49 | 62 | 208 | 143 | 109 | 91 | 343 | | | | | | | | | 551 | |
| | | (B) จำนวนค่าเครื่องเรือนทั้งหมด | 97 | 49 | 62 | 208 | 143 | 109 | 91 | 343 | | | | | | | | | 551 | |
| | | (A/B)x100 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | | | | | | | | | | 100.00 |

ดัชนี 4. การแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าและระยะเวลาที่ดับไฟจะตั้งไม่เกินกว่าระยะเวลาที่แจ้งไว้ 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 | 1,256 | 2,469 | 2,988 | 6,713 | 1,687 | 1,527 | 1,616 | 4,830 | | | | | | | | | 11,543 | - ดัชนีแสดงการขยายบริการเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการประกาศดับไฟ (กฟภ. พิจิตร และ กฟอ. 3 จังหวัด) ที่มี กฟภ. ดำเนินการกดดับไฟแต่ละ กฟภ. ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด |
| | | (B) จำนวนครั้งที่มีการดับไฟฟ้าทั้งหมด | 1,261 | 2,471 | 2,994 | 6,726 | 1,689 | 1,530 | 1,616 | 4,835 | | | | | | | | | 11,561 | |
| | | (A/B)x100 | 99.60 | 99.92 | 99.80 | 99.81 | 99.88 | 99.80 | 100.00 | 99.90 | | | | | | | | | 99.84 | |

ดัชนี 5. การประเมินราคาและระยะเวลาในการติดตั้ง สำหรับการติดตั้งใหม่และลูกค้ารายใหม่

ดัชนี 5.1.1 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.ล. | พ.ย. | ธ.ล. | รวม | | |
| | | | (A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ภายใน 2 วันทำการที่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ) | 13,773 | 13,109 | 14,176 | 41,058 | 13,327 | 15,910 | 15,259 | 44,496 | | | | | | | | | |
| (B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด | 13,864 | 13,238 | 14,342 | 41,444 | 13,373 | 16,003 | 15,359 | 44,735 | | | | | | | | | | 86,179 | สาเหตุเนื่องจาก มีจำนวนมิเตอร์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการผู้ใช้ไฟรายใหม่ ส่งผลให้ไม่สามารถติดตั้งมิเตอร์ได้ทันตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ ได้กำหนดแนวทางแก้ไขด้วยการบริหารคลังมิเตอร์ที่ดูแลให้บริการไฟฟ้าในสังกัด เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการต่อไป | |
| (A/B)x100 | 99.34 | 99.03 | 98.84 | 99.07 | 99.66 | 99.42 | 99.35 | 99.47 | | | | | | | | | | 99.27 | | |

ดัชนี 5.1.2 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.ล. | พ.ย. | ธ.ล. | รวม | | |
| | | | (A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ภายใน 5 วันทำการที่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ) | 27,607 | 29,176 | 30,618 | 87,401 | 32,362 | 38,579 | 34,293 | 105,234 | | | | | | | | | |
| (B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด | 27,882 | 29,537 | 30,850 | 88,269 | 32,675 | 39,012 | 34,934 | 106,621 | | | | | | | | | | 194,890 | สาเหตุเนื่องจาก มีจำนวนมิเตอร์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการผู้ใช้ไฟรายใหม่ ส่งผลให้ไม่สามารถติดตั้งมิเตอร์ได้ทันตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ ได้กำหนดแนวทางแก้ไขด้วยการบริหารคลังมิเตอร์ที่ดูแลให้บริการไฟฟ้าในสังกัด เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการต่อไป | |
| (A/B)x100 | 99.01 | 98.78 | 99.25 | 99.02 | 99.04 | 98.89 | 98.17 | 98.70 | | | | | | | | | | 98.84 | | |

ดัชนี 5.2 ขนาด 250 – 2,000 เควีอ

| 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.ล. | พ.ย. | ธ.ล. | รวม | | |
| | | | (A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ภายใน 55 วันทำการที่ครั้ง (นับถัดจากวันที่ลูกค้ารายใหม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบไปจนถึงวันที่ลูกค้ารายใหม่ได้รับการติดตั้งจ่ายไฟ) | 321 | 332 | 316 | 969 | 310 | 319 | 310 | 939 | | | | | | | | | |
| (B) จำนวนครั้งที่ดำเนินการติดตั้งจ่ายไฟแก่ลูกค้ารายใหม่ทั้งหมด | 321 | 332 | 316 | 969 | 310 | 319 | 310 | 939 | | | | | | | | | | 1,908 | | |
| (A/B)x100 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | | | | | | | | | | 100.00 | | |

ดัชนี 6. ระยะเวลาการต่อไฟกลับของลูก้าตาม กรณีอุกจกจ่ายไฟฟ้า

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 | | |
| ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับกรณีอุกจกจ่ายกระแสไฟฟ้า | ไม่น้อยกว่า 100% | (A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับภายใน 1 วันทำการ (นับถัดวันที่ลูก้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเตรียมร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้กลับ) | 113,776 | 139,429 | 140,254 | 393,459 | 103,261 | 123,275 | 129,479 | 356,015 | | | | | | | | | 749,474 | |
| | | (B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีอุกจกจ่ายกระแสไฟฟ้ทั้งหมด | 113,776 | 139,429 | 140,254 | 393,459 | 103,261 | 123,275 | 129,479 | 356,015 | | | | | | | | | 749,474 | |
| | | (A/B)x100 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | | | | | | | | | 100.00 | |

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 | | |
| ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับกรณีอุกจกจ่ายกระแสไฟฟ้า | ไม่น้อยกว่า 100% | (A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับภายใน 3 วันทำการ (นับถัดวันที่ลูก้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเตรียมร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้กลับ) | 51,449 | 67,764 | 71,603 | 190,816 | 41,346 | 53,116 | 52,401 | 146,863 | | | | | | | | | 337,679 | |
| | | (B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีอุกจกจ่ายกระแสไฟฟ้ทั้งหมด | 51,449 | 67,764 | 71,604 | 190,817 | 41,361 | 53,116 | 52,401 | 146,878 | | | | | | | | | 337,695 | |
| | | (A/B)x100 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 99.96 | 100.00 | 100.00 | 99.99 | | | | | | | | | 100.00 | |

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 | | |
| ร้อยละของจำนวนรายที่ได้ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับกรณีอุกจกจ่ายกระแสไฟฟ้า | ไม่น้อยกว่า 100% | (A) จำนวนครั้งที่ดำเนินการต่อไฟฟ้กลับภายใน 2 วันทำการ (นับถัดวันที่ลูก้าปฏิบัติงานตามเงื่อนไขเตรียมร้อยแล้วจนถึงวันที่จ่ายไฟฟ้กลับ) | 62 | 72 | 72 | 206 | 68 | 65 | 68 | 201 | | | | | | | | | 407 | |
| | | (B) จำนวนรายที่ขอต่อไฟกลับกรณีอุกจกจ่ายกระแสไฟฟ้ทั้งหมด | 62 | 72 | 72 | 206 | 68 | 65 | 68 | 201 | | | | | | | | | 407 | |
| | | (A/B)x100 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | | | | | | | | | 100.00 | |

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 | | |
| ร้อยละของจำนวนลูกค้าที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในช่วงเวลาที่กำหนด | ไม่น้อยกว่า 95% | (A) จำนวนลูกค้าที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในเดือนนั้นๆ | 17,494,873 | 17,764,340 | 17,852,355 | 53,111,568 | 17,107,012 | 17,244,318 | 15,779,061 | 50,130,391 | | | | | | | | | 103,241,959 | |
| | | (B) จำนวนลูกค้าที่ต้องออกใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมดในเดือนนั้นๆ | 17,494,873 | 17,764,340 | 17,852,355 | 53,111,568 | 17,109,506 | 17,244,318 | 15,779,061 | 50,132,885 | | | | | | | | | 103,244,453 | |
| | | (A/B)x100 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 99.99 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | | | | | | | | | 100.00 | |

ดัชนี 8. การอ่านหน่วยค่าไฟฟ้าที่ใช้อย่างจริงจัง

ดัชนี 8.1 ลูกบ้านเขตชนบท 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 | | |
| ร้อยละของจำนวนการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างจริงจัง | ไม่น้อยกว่า 98% | (A) จำนวนลูกบ้านที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้อย่างจริงจังตามมาตรฐานกำหนด | 10,448,709 | 10,677,191 | 10,804,745 | 31,930,645 | 10,172,714 | 10,332,615 | 9,298,295 | 29,803,624 | | | | | | | | | 61,734,269 | |
| | | (B) จำนวนลูกบ้านที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด | 10,448,709 | 10,677,191 | 10,804,745 | 31,930,645 | 10,172,714 | 10,332,615 | 9,298,295 | 29,803,624 | | | | | | | | | 61,734,269 | |
| | | (A/B)x100 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | | | | | | | | | 10000 | |

ดัชนี 8.2 ลูกบ้านในเมือง 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 | | |
| ร้อยละของจำนวนการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างจริงจัง | ไม่น้อยกว่า 98% | (A) จำนวนลูกบ้านที่อ่านหน่วยไฟฟ้าได้อย่างจริงจังในเดือนนั้นๆ | 7,851,582 | 7,893,493 | 7,774,376 | 23,519,451 | 7,146,932 | 7,133,568 | 6,488,045 | 20,768,545 | | | | | | | | | 44,287,996 | |
| | | (B) จำนวนลูกบ้านที่ต้องอ่านหน่วยไฟฟ้าทั้งหมด | 7,851,582 | 7,893,493 | 7,774,376 | 23,519,451 | 7,146,932 | 7,133,568 | 6,488,045 | 20,768,545 | | | | | | | | | 44,287,996 | |
| | | (A/B)x100 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | | | | | | | | | 10000 | |

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 | - | - | - | - | - | - | - | - | | | | | | | | | 0 | | |
| | | (B) คะแนนเต็ม | - | - | - | - | - | - | - | - | | | | | | | | | | 0 | |
| | | (A/B)x100 | อยู่ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง | อยู่ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง | อยู่ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง | อยู่ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง | อยู่ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง | อยู่ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง | อยู่ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง | อยู่ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง | อยู่ระหว่าง การ สำรวจ ความพึง | | | | | | | | | อยู่ระหว่างการสำรวจความพึงพอใจ | |

