



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.พช.

ถึง กบส.(ต.๑)

เลขที่ ท.๑ พช.(บค)

วันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขอรายงานผลงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๑

เรียน ยก.บส.(ต.๑)

กฟอ.พช. ขอรายงานผลงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑ ตาม  
แบบฟอร์ม และวางไฟล์ไว้ที่ <FTP://dtd2.256.๑.๑/#๐๔๒-แผนกบริการและงานธุรกิจ/๐.๐.๑> กล้องงานเข้า/  
รายงานคุณภาพมาตรฐานงานบริการปี ๒๕๖๑/ต.๑. ๖๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

นายทิม นามชา  
ผจก.กฟอ.พช

๑๙ พย. ๒๕๖๑

SCAN ส่งแล้ว

- ๙ พย. ๒๕๖๑

แผนกบริการลูกค้า

โทร.๑๕๕๓๕-๓๗๘

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าชะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ตุลาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |        | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|--------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br><b>๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b> |          |                |      |      |        |              |
| <b>การแจ้งตัดไฟ</b>                                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | .....% |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                                                       |          | ๐              |      |      |        |              |
| ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                                                                        |          | ๐              |      |      |        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                                                  |          |                |      |      |        |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | .....% |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                                     |          | ๐              |      |      |        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                            |          | ๐              |      |      |        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า.....อำเภอท่ามะแซว.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ตุลาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |        | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|--------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | .....% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ๓๐๑            |      |      |        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ๐              |      |      |        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ศ.๑.....ประจำเดือน.....ตุลาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |        | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|--------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ค.ก.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส |              |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |      |        |              |
| ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๒๐ โวลต์)                                                                                                                        |          |                |      |      |        |              |
| ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                                      |          |                |      |      |        |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | .....% |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | ๕              |      |      |        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | ๐              |      |      |        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | .....% |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | ๐              |      |      |        |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | ๘๙             |      |      |        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ตุลาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|---------|--------------|
|                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส๔ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |      |      |         |              |
| - เขตเมือง                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | .....%  |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๑              |      |      |         |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |          | ๐              |      |      |         |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | .....%  |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐              |      |      |         |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                               |          | ๐              |      |      |         |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                     |          |                |      |      |         |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | .....%  |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                             |          | ๒              |      |      |         |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐              |      |      |         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า.....อำเภอท่ามะแซ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ตุลาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|---------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ด.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส๔ |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | .....%  |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |      |      |         |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | .....%  |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                     | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | .....%  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ตุลาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |        | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|--------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ท.ค.           | ท.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | .....% |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | .....% |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                                                 | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | .....% |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า.....อำเภอท่ามะเข้.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ตุลาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |        | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|--------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |        |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |      |        |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | .....% |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๗๒%            |      |      |        |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐              |      |      |        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | .....% |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๐              |      |      |        |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐              |      |      |        |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | .....% |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๐              |      |      |        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐              |      |      |        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า.....อำเภอท่ามะเข้.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ตุลาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|---------|--------------|
|                                                                                                                                             |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส๔ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | .....%  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า.....อำเภอท่ามะแซ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ตุลาคม.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|---------|--------------|
|                                                                                                               |                 | ค.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส๔ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ชกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | .....%  |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง)                                                                         | ๑๐๐%            | ๓๐๑            |      |      |         |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)                                                                            |                 | ๐              |      |      |         |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | .....%  |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)                                             |                 | ๐              |      |      |         |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)                                                |                 | ๐              |      |      |         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าชนะ.....เขต.....ค.๑.....ประจำเดือน.....ตุลาคม.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |        | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|--------|--------------|
|                                                       |          | ค.ค.           | ท.บ. | ร.ค. | ไตรมาส |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |          |                |      |      |        |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | .....% |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |          | ๔๕,๓๓๓         |      |      |        |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |          | ๔๕,๓๓๓         |      |      |        |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | .....% |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |          | ๕,๗๖๑          |      |      |        |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |          | ๕,๗๖๑          |      |      |        |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | .....% |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                  |          |                |      |      |        |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |          | ๕๑,๐๙๒         |      |      |        |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |          | ๕๑,๐๙๒         |      |      |        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าชนะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ตุลาคม.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |        | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|--------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                          |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส |              |
| <b>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | .....% |              |
| <b>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% |        |              |