

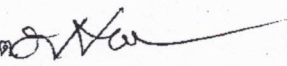


การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก พชง.๗ ถึง ผจก.กฟส.อ.มายอ

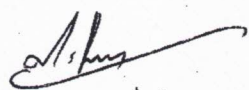
เลขที่ วันที่ - 4 มิย 2562

เรื่อง ขอนำส่งรายงานคุณภาพบริการ

เรียน ผจก.กฟส.อ.มายอ ผ่าน ท.บ.บต. 

ผบต.กฟส.อ.มายอ ขอนำส่งรายงานคุณภาพบริการประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒
ดังรายละเอียดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

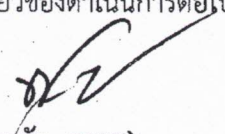

(นายกนก บุญส่ง)

พชง.๗ ผบต.กฟส.อ.มายอ

ที่ มายอ (ผบต.)- ๕๙๙/๖๒

เรียน ผจก.กฟภ.อ.สายบุรี

เพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป


(นายพรชัย ตราชู)
ผจก.กฟส.มายอ

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออำนาจนายอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป	๑๐๐ %	-	-	-	-	
การแจ้งไฟฟ้าดับ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)	๑๐๐ %	-	-	-	-	
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐ %	-	-	-	-	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ (ม.ก.-ม.ก.๒๕๖๒)
การให้บริการด้านภูมิภาควินิจฉัยโรค เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ป่วยไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาระบบบริการที่แก่ผู้ป่วย

๓.๑ งานบริการภูมิภาควินิจฉัยโรคให้บริการแก่ผู้ป่วยไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรม ที่ตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกัน ตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเลิกกรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐ %	-	-	-	-	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานปี ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒)
การส่งเสริมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอำเภออำนาจเจริญ ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ามาตรฐานระดับ (Guaranteed Standards of Performance)
 เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัด จากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๑.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลท์)						
๓.๑.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	
- เขตเมือง						
- ภายใน ๒ วัน ทำการ (ราย)	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	
- เกิน ๒ วัน ทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	
- เขตนอกเมือง						
- ภายใน ๕ วัน ทำการ (ราย)	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- เกิน ๕ วัน ทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานของ กฟผ. (รายงานภาค) ไตรมาส ๑ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำนาจมาเยอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด
แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมตร ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐ %	-	-	-	-	
- ภายใน ๒ วัน ทำการ	(ราย)					
- เกิน ๒ วัน ทำการ	(ราย)					
- เขตนอกเมือง	๑๐๐ %	-	-	-	-	
- ภายใน ๕ วัน ทำการ	(ราย)					
- เกิน ๕ วัน ทำการ	(ราย)					
๓.๑.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒/๓๓ KV)						
๓.๑.๒.๒.๑ หม้อแปลง ขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ KVA	๑๐๐ %	๖	-	๓	๔	
- ภายใน ๓๕ วัน ทำการ	(ราย)					
- เกิน ๓๕ วัน ทำการ	(ราย)					

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานและผลสัมฤทธิ์ (ฝ่ายปฏิบัติการ) ไทมาสเตอร์ ๑ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒)
การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานและผลสัมฤทธิ์ (ฝ่ายปฏิบัติการ) ไทมาสเตอร์ ๑ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ การให้บริการคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าและระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในภาพรวม ทำเนียบการตรวจวัดคุณภาพการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๒.๒ หม้อแปลง ขนาดรวมกันเกิน ๒๕๐ KVA แต่ไม่เกิน ๒๐๐ KVA - ภายใน ๕๕ วัน ทำการ (ราย) - เกิน ๕๕ วัน ทำการ (ราย)	๑๐๐ %	-	-	-	-	-
๓.๑.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	-
๓.๑.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลงหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - ภายใน ๑๕ วัน ทำการ (ราย) - เกิน ๑๕ วัน ทำการ (ราย)	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๗
๓.๑.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - ภายใน ๓ วัน ทำการ (ราย) - เกิน ๓ วัน ทำการ (ราย)	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	-

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๒ (ช่วงภูมิภาค) ไตรมาส ๑ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒)

การเข้าถึงบริการอนามัยทางเพศ ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานส่งเสริมคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าระดับระดับ (Guaranteed Standards of Performance)
เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและอุปกรณ์	๑๐๐ %	-	-	-	-	-
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วัน ทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-	-	-
๓.๑.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐ %	-	-	-	-	-
ตรวจวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ภายใน ๕ วัน ทำการ (ราย) - เกิน ๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-	-	-

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ (แผนปฏิบัติการ) ปีงบประมาณ ๑ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒)

การให้กู้ยืมเงินจากธนาคารออมทรัพย์ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนากาารให้บริการที่แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประสานกับลูกค้าเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแก่ระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับกรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับถ่วง)						
๓.๑.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- เขตเมือง						
- ภายใน ๑ วัน ทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	
- เกิน ๑ วัน ทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	
- เขตนอกเมือง	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- ภายใน ๓ วัน ทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	
- เกิน ๓ วัน ทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	
๓.๑.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- ภายใน ๒ วัน ทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	
- เกิน ๒ วัน ทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๖๖ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๖)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออมาย เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า
แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๓.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- สามารถจ่ายไฟคืน ภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)	๑๓	๑	๒	๑๖		
- จ่ายไฟคืน เกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)	๐	๐	๐	๐		
๓.๓.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๘๐ ภายใน ๖ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๘๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๖ เดือน (เรื่อง)	๐	๐	๐	๐		
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๖ เดือน (เรื่อง)	๐	๐	๐	๐		

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานปฏิบัติการตามแผนปฏิบัติการ (ผ่านปฏิบัติการ) ไตรมาส ๑ (ม.ก.-ม.ก.๒๕๖๒)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนายอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ก. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๓.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง						
๓.๓.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่เกิน ๒๕ %	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ครึ่ง)		๒๗,๓๒๗	๒๗,๓๖๑	๒๗,๓๔๕	๘๒,๐๘๓	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ครึ่ง)		๒๗,๓๒๗	๒๗,๓๖๑	๒๗,๓๔๕	๘๒,๐๘๓	
๓.๓.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน (ครึ่ง)	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ครึ่ง)		๔,๘๗๒	๔,๘๘๒	๔,๘๘๓	๑๔,๖๔๗	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ครึ่ง)		๔,๘๗๒	๔,๘๘๒	๔,๘๘๓	๑๔,๖๔๗	
๓.๓.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๙๕.๙๔ %	๙๖.๒๗%	๙๔.๔๐%	๙๕.๕๔%	
กว่า ร้อยละ ๙๐						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๓๐,๘๘๓	๓๑,๐๓๙	๓๐,๔๘๑	๙๒,๔๐๓	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๓๒,๑๙๙	๓๒,๒๔๓	๓๒,๒๘๘	๙๖,๗๓๐	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการประเมินการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๖ (ฝ่ายปฏิบัติการ) ไตรมาส ๑ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๖)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบตาพุด เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ ๓.๓.๑ รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๓.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)						

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย