



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก พชง.๗ ถึง ผจก.กฟส.อ.มายอ

เลขที่ วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอนำส่งรายงานคุณภาพบริการ

เรียน ผจก.กฟส.อ.มายอ ผ่าน ทผ.บต.

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายกนก บุญสง)

พชง.๗ ผบต.กฟส.อ.มายอ

ที่ มายอ (ผบต.)- ๙๘๕

เรียน ผจก.กฟส.อ.สายบุรี

เพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายพรชัย ตราชู)
ผจก.กฟส.มายอ

ที่ ต.3 สปร.

เรียน ผจก.

รอก.(บ)	รอก.(ท)
ผชน.	รอก.
	รอก.
รอก.	✓ รอก.
ผชน.	รอก.
รอก.	รอก.
รอก.	รอก.
รอก.	รอก.

.....

(นายสมพร เรืองจันทร์)

ผจก.กฟอ.สปร.

๕ ก.ค. 2562

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๒)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออำเภอมายอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

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

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPRSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการประเมินปฏิบัติ ปี ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (ม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๒)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออำนาจ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน **ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า**

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนเมษายน	เดือนพฤษภาคม	เดือนมิถุนายน	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับสำหรับผู้ใช้ไฟในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรม ที่ตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกัน ตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐ %	-	-	-	-	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ๒๕๖๖ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๖)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออำนาจ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		เดือนเมษายน	เดือนพฤษภาคม	เดือนมิถุนายน	สรุปไตรมาส		
๓.๑.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัด จากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
๓.๑.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลท์)							
๓.๑.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- เขตเมือง		๑๒	๕	๖	๒๗		
- ภายใน ๒ วัน ทำการ	(ราย)	๐	๐	๐	๐		
- เกิน ๒ วัน ทำการ	(ราย)	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- เขตนอกเมือง		๗๓	๔๑	๕๘	๑๗๒		
- ภายใน ๕ วัน ทำการ	(ราย)	๐	๐	๐	๐		
- เกิน ๕ วัน ทำการ	(ราย)						

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบไฟฟ้า (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๒)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบอง เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๖ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนเมษายน	เดือนพฤษภาคม	เดือนมิถุนายน	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 ขนาดรวมไม่เกิน ๒๕๐ KVA	๑๐๐ %	๘	-	-	-	
- ภายใน ๓๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- เกิน ๓๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-	-	

หมายเหตุ : หากมีการลิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

สรุปผลการประเมินการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๔ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๔)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมืองมลายู เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในภาวะต้นปี **ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า**

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนเมษายน	เดือนพฤษภาคม	เดือนมิถุนายน	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๒.๒ หมั่นแปลง ขนาดรวมกันเกิน ๒๕๐ KVA แต่ไม่เกิน ๒๐๐ KVA - ภายใน ๔๕ วัน ทำการ (ราย) - เกิน ๔๕ วัน ทำการ (ราย)	๑๐๐ %	-	-	-	-	-
๓.๑.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน ๓.๑.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลงหลักประกันการใช้จ่ายไฟฟ้า - ภายใน ๑๕ วัน ทำการ (ราย) - เกิน ๑๕ วัน ทำการ (ราย) ๓.๑.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้จ่ายไฟฟ้า - ภายใน ๓ วัน ทำการ (ราย) - เกิน ๓ วัน ทำการ (ราย)	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	-
		๑๒	๖	๘	๒๖	-

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

การให้คำปรึกษาสามารถดำเนินการได้ ๒ วิธี คือ ๑. การให้คำปรึกษาแบบตัวต่อตัว ๒. การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้เช่าไฟฟ้า

๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการสู่ผู้ใช้

๓.๑ งบประมาณการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เข้ามามีในการจัดกิจกรรม
ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้น้ำ

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลรวมการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนเมษายน	เดือนพฤษภาคม	เดือนมิถุนายน	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟกระพริบ - พบผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วัน ทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟ เกิน ๕ วัน ทำการ (ราย)	๑๐๐ %	-	-	-	-	
๓.๑.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า - ภายใน ๕ วัน ทำการ (ราย) - เกิน ๕ วัน ทำการ (ราย)	๑๐๐ %	-	-	-	-	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ๒๕๕๖ (แผนปฏิบัติการ) โครงการ ๒ (เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๒)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมือง : เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่แก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ **ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่** ภาฟ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนเมษายน	เดือนพฤษภาคม	เดือนมิถุนายน	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๑.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	๑๐๐ %	-	-	-	-	
- เขตเมือง						
- ภายใน ๑ วัน ทำการ	(ราย)	-	-	-	-	
- เกิน ๑ วัน ทำการ	(ราย)	-	-	-	-	
- เขตนอกเมือง	๑๐๐ %					
- ภายใน ๓ วัน ทำการ	(ราย)	-	-	-	-	
- เกิน ๓ วัน ทำการ	(ราย)	-	-	-	-	
๓.๑.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐ %					
- ภายใน ๒ วัน ทำการ	(ราย)	-	-	-	-	
- เกิน ๒ วัน ทำการ	(ราย)	-	-	-	-	

หมายเหตุ : หากมีการติดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPRS ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๒)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบอง เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด
แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า
แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนเมษายน	เดือนพฤษภาคม	เดือนมิถุนายน	สรุปไตรมาส	
๓.๓.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืน ภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)	๒	๒	๒	๒	๒	
- จ่ายไฟฟ้าคืน เกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)	๐	๐	๐	๐	๐	
๓.๓.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๘๐ ภายใน ๖ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๘๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๖ เดือน (เรื่อง)	๐	๐	๐	๐	๐	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๖ เดือน (เรื่อง)	๐	๐	๐	๐	๐	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๒)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำนาจมายนอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนเมษายน	เดือนพฤษภาคม	เดือนมิถุนายน	สรุปไตรมาส	
๓.๓.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ๓.๓.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ครึ่ง) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ครึ่ง) ๓.๓.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ครึ่ง) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ครึ่ง)	ไม่เกิน ๒๕ % ๑๐๐ %	๑๐๐ % ๒๗,๔๔๘ ๒๗,๔๔๘ ๑๐๐ % ๔,๙๐๐ ๔,๙๐๐ ๑๐๐ %	๑๐๐% ๒๖,๘๖๕ ๒๖,๘๖๕ ๑๐๐% ๔,๙๐๙ ๔,๙๐๙ ๑๐๐%	๑๐๐% ๒๖,๘๘๓ ๒๖,๘๘๓ ๑๐๐% ๔,๙๑๓ ๔,๙๑๓ ๑๐๐%	๑๐๐% ๘๑,๑๔๖ ๘๑,๑๔๖ ๑๐๐% ๑๔,๗๒๒ ๑๔,๗๒๒ ๑๐๐%	
๓.๓.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๙๕.๙๘ % ๓๑,๐๔๙ ๓๒,๓๔๘	๙๖.๔๒% ๓๑,๑๙๙ ๓๒,๓๕๗	๙๕.๗๘% ๓๑,๐๑๕ ๓๒,๓๘๑	๙๖.๐๖% ๙๓,๒๖๓ ๙๗,๐๘๖	บิลข้ามเดือน ๑,๓๖๖ราย

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการคำเป็นไปตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๒)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมายอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนเมษายน	เดือนพฤษภาคม	เดือนมิถุนายน	สรุปไตรมาส	
๓.๓.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย