



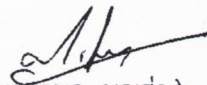
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก.....พชง.๗.....ถึง.....ผจก.กฟส.อ.มายอ.....
เลขที่.....วันที่.....๔ ตุลาคม ๒๕๖๒.....
เรื่อง.....ขอส่งรายงานคุณภาพบริการ.....

เรียน ผจก.กฟส.อ.มายอ ผ่าน ทบ.บ๗๖๒

ทบ.กฟส.อ.มายอ ขอส่งรายงานคุณภาพบริการประจำเดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒
ดังรายละเอียดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป


(นายกนก บุญส่ง)

พชง.๗ ทบ.กฟส.อ.มายอ

ที่ มายอ (ทบ.)- ๑๕๘๙

เรียน ผจก.กฟภ.อ.สายบุรี

เพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป


(นายพรชัย ทรายชู)

ผจก.กฟส.มายอ

๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๒

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๓ (ก.ค.-ก.ย. ๒๕๖๒)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออำเภอมายอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด
 -
 แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า
 แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

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

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๓ (ก.ค.-ก.ย. ๒๕๖๒)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออำเภอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ **ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า**

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนกรกฎาคม	เดือนสิงหาคม	เดือนกันยายน	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

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๓ (ก.ค.-ก.ย. ๒๕๖๒)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออ่าวไทย เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนกรกฎาคม	เดือนสิงหาคม	เดือนกันยายน	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัด จากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๑.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๑.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	
- เขตเมือง		๗	๘	๑๓	๒๘	
- ภายใน ๒ วัน ทำการ		๐	๐	๐	๐	
- เกิน ๒ วัน ทำการ (ราย)	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	
- เขตนอกเมือง		๖๐	๗๔	๖๔	๒๐๓	
- ภายใน ๕ วัน ทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- เกิน ๕ วัน ทำการ (ราย)						

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPRS ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๓ (ก.ค.-ธ.ย. ๒๕๖๒)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบอย เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนกรกฎาคม	เดือนสิงหาคม	เดือนกันยายน	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ 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 %					
- ภายใน ๓๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- เกิน ๓๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-	-	

หมายเหตุ : หากมีการติดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติ ปี๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๓ (ก.ค.-ก.ย. ๒๕๖๒)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบตาพุด 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
		เดือนกรกฎาคม	เดือนสิงหาคม	เดือนกันยายน	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๒.๒ หม้อแปลง ขนาดรวมกันเกิน ๒๕๐ KVA แต่ไม่เกิน ๒๐๐ KVA - ภายใน ๕๕ วัน ทำการ (ราย) - เกิน ๕๕ วัน ทำการ (ราย)	๑๐๐ %	๑ -	- -	- -	๑ -	
๓.๑.๓ ระยะเวลาเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๑.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - ภายใน ๑๕ วัน ทำการ (ราย) - เกิน ๑๕ วัน ทำการ (ราย)	๑๐๐ %	- ๑๐๐%	- ๑๐๐%	- ๑๐๐%	- ๑๐๐%	
๓.๑.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - ภายใน ๓ วัน ทำการ (ราย) - เกิน ๓ วัน ทำการ (ราย)	๕	๑๑ -	๓	๑๕		

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการปี ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๓ (ก.ค.-ก.ย. ๒๕๖๒)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบอง 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
		เดือนกรกฎาคม	เดือนสิงหาคม	เดือนกันยายน	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟกระพริบ	๑๐๐ %	-	-	-	-	
- พบผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- พบผู้ใช้ไฟ เกิน ๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-	-	
๓.๑.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า	๑๐๐ %	-	-	-	-	
- ภายใน ๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- เกิน ๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-	-	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๓ (ก.ค.-ก.ย. ๒๕๖๒)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบอง เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนกรกฎาคม	เดือนสิงหาคม	เดือนกันยายน	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๔ ระยะเวลากำจ่ายไฟฟ้าคืนกลับกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขขอครบถ้วน)						
๓.๑.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก	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 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	๑๐๐ %					
- ภายใน ๒ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- เกิน ๒ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-	-	

หมายเหตุ : หากมีการติดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๓ (ก.ค.-ก.ย. ๒๕๖๒)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบตาพุด เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนกรกฎาคม	เดือนสิงหาคม	เดือนกันยายน	สรุปไตรมาส	
๓.๓.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน						
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืน ภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)	๙	๖	๙	๒๔		
- จ่ายไฟฟ้าคืน เกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)	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		
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๖ เดือน (เรื่อง)	๐	๐	๐	๐		

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPRS1 ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๓ (ก.ค.-ก.ย. ๒๕๖๒)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบตาพุด เขต ๓-ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนกรกฎาคม	เดือนสิงหาคม	เดือนกันยายน	สรุปไตรมาส	
๓.๓.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๓.๓.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่เกิน ๒๕ %	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ครึ่ง)		๒๘,๐๑๕	๒๘,๐๖๘	๒๖,๘๕๙	๘๒,๙๔๒	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ครึ่ง)	๒๘,๐๑๕				๘๒,๙๔๒	
๓.๓.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ครึ่ง)	๑๐๐ %				๑๕,๒๐๑	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ครึ่ง)	๕,๐๙๑				๑๕,๒๐๑	
๓.๓.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐.๐๐ %	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๓๓,๑๐๖	๓๓,๑๖๓	๓๑,๘๗๔	๙๘,๑๔๓	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๓๓,๑๐๖	๓๓,๑๖๓	๓๑,๘๗๔	๙๘,๑๔๓	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่ารับไฟฟ้าใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๓ (ก.ค.-ก.ย. ๒๕๖๒)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมายอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนกรกฎาคม	เดือนสิงหาคม	เดือนกันยายน	สรุปไตรมาส	
๓.๓.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

หมายเหตุ : หากมีการติดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPRS ด้วย