



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก พชง.๗ ถึง ผจก.กฟส.อ.มายอ
เลขที่ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๓
เรื่อง ขอนำส่งรายงานคุณภาพบริการ

เรียน ผจก.กฟส.อ.มายอ ผ่าน ทผ.บต.

ผบต.กฟส.อ.มายอ ขอนำส่งรายงานคุณภาพบริการประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓
ดังรายละเอียดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายคณก บัญส่ง)

พชง.๗ ผบต.กฟส.อ.มายอ

ที่ มายอ (ผบต.)- ๔๖๖

เรียน ผจก.กฟภ.อ.สายบุรี

เพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายพรชัย ตราชู)
ผจก.กฟส.มายอ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออ่าวมะลายอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

พัฒนาบริการผู้ใช้ไฟฟ้า
และงานหลัก

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการทดแทนผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้เช่าแฟรนไชส์ระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินโครงการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับผิดชอบต่อผู้ซื้อไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๑ คุณสมบัติไฟฟ้า ๓.๑.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป การแจ้งให้ตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลา (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาดังกล่าวที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐ % ๑๐๐ %	-	-	-	-	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๓)
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
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับสำหรับผู้บริโภค เทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรม ที่ตั้งหม้อแปลง ขนาด รวมกัน ตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐ %	-	-	-	-	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๓)
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
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๒ ระยะเวลาที่ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัด จากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๑.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลท์)						
๓.๑.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- ภายใน ๒ วัน ทำการ (ราย)		๑๖	๕	๘	๓๓	
- เกิน ๒ วัน ทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- เขตนอกเมือง	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- ภายใน ๕ วัน ทำการ (ราย)		๖๓	๘๑	๘๒	๒๒๖	
- เกิน ๕ วัน ทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๓)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบยอ 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
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๒.๑.๒ 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 %	๑	๒	-	๓	
- ภายใน ๓๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- เกิน ๓๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-	-	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๓)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบตาพุด 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
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๒.๒ หม้อแปลง ขนาดรวมเกิน 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 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - ภายใน ๑๕ วัน ทำการ (ราย) - เกิน ๑๕ วัน ทำการ (ราย)	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	-
๓.๑.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟ - ภายใน ๓ วัน ทำการ (ราย) - เกิน ๓ วัน ทำการ (ราย)	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	-

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๓)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบตาพุด 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
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐ %	-	-	-		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วัน ทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-		
๓.๑.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐ %	-	-	-		
ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า - ภายใน ๕ วัน ทำการ (ราย) - เกิน ๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-		

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๓)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมายอ 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
		เดือนกรกฎาคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับกรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
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

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๓)
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบตาพุด เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๓.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืน ภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)	๙	๑๐	๑๒	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 : หากมีการคิดค่าปรับให้เสียอยู่ในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๓)
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
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๓.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๓.๓.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่เกิน ๒๕ %	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน		๒๗,๖๒๗	๒๗,๖๒๗	๒๗,๗๑๗	๘๒,๙๗๑	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด		๒๗,๖๒๗	๒๗,๖๒๗	๒๗,๗๑๗	๘๒,๙๗๑	
๓.๓.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน		๕,๒๒๐	๕,๒๒๒	๕,๒๓๘	๑๕,๖๘๐	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด		๕,๒๒๐	๕,๒๒๒	๕,๒๓๘	๑๕,๖๘๐	
๓.๓.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐.๐๐ %	๙๙.๙๑%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า		๓๒,๘๔๗	๓๒,๘๔๗	๓๒,๙๕๕	๙๘,๖๕๙	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด		๓๒,๘๔๗	๓๒,๘๔๗	๓๒,๙๕๕	๙๘,๖๕๙	

หมายเหตุ : หากมีการติดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๓)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบอง เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ค่าเนิการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.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) - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (ราย)						

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย