



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.สทิงพระ ถึง กฟภ.อ.ระโนด
เลขที่ สทพ. ๕๕๓ / ๒๕๖๒ วันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ไตรมาสที่ ๑ ปี ๒๕๖๒

เรียน ผจก.กฟภ.อ.ระโนด

กฟส.อ.สทิงพระ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ไตรมาส ๑ ปี ๒๕๖๒ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๒ ตามแบบฟอร์มแนบมาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป


(นายทวน นวลทอง)
ผจก.กฟส.อ.สทิงพระ

11 เม.ย. 2562

ผบต.สทพ.
ดาวเทียม ๑๖๒๐๒

ลงนาม/ประทับตรา/ลงนาม/ลงนาม
วันที่ 11 เม.ย. 2562
เวลา 19.06

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส.....๑.....เดือน ม.ค..-มี.ค ปี...๒๕๖๒
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสีทิงพระ เขต ๓ ภาคใต้

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับ ที่	สถานที่ไฟฟ้า ระโนด	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสา,หรือหม้อแปลง) ระยะห่างจากสถานี (กม.)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัด แรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ค่าแรงดันที่ คำนวณได้ด้าน แรงสูง (kv)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี ะ (kv)	ที่หม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลต์)			ได้มาตรฐาน ๓๑.๓-๓๔.๗ เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	กฟอ.ระโนด (สีทิงพระ)	ROA ๐๖	T๖/๒๐ บ้านดอนแย้ ห่างจากสถานี ๔๐ กม.	๒๕ ม.ค.๖๒ ๑๘.๕๐	๓๓๐	๓๘๒	๓	๓๑.๕๑	ได้มาตรฐาน	-
๒	สิงหนคร (สีทิงพระ)	SHN ๐๑	T๖/๓๐ บ้านพังลิ้ง ห่างจากสถานี ๓๒ กม.	๒๖ ก.พ. ๖๒ ๑๘.๔๕	๓๓.๐	๓๘๐	๓	๓๒.๑๗	ได้มาตรฐาน	-
๓	กฟอ.ระโนด (สีทิงพระ)	ROA ๐๑	T๒/๓๖-๑ บ้านพิบูล ห่างจากสถานี ๕๒ กม.	๑๑ มี.ค.๖๒ ๑๘.๐๐	๓๓.๐	๓๘๐	๓	๓๑.๓๕	ได้มาตรฐาน	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาส...๑...เดือน ม.ค. - มี.ค. ปี...๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสตึงพระ เขต ๓ ภาคใต้

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. ๑ , ๒	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือเมตร,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลาที่วัด แรงดัน	ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	กฟอ.ระโนด (สตึงพระ)	T๖/๒๐ บ้านดอนแย้ ห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ เมตร	๒๕ ม.ค.๖๒ ๑๙.๐๐	๒๑๕.๐๐	ได้มาตรฐาน	-
๒	กฟอ.ระโนด (สตึงพระ)	T๖/๓๐ บ้านดอนแย้ ห่างจากหม้อแปลง ๔๘๐ เมตร	๒๖ ก.พ.๖๒ ๑๘.๕๐ น	๒๑๖.๐๐	ได้มาตรฐาน	-
๓	กฟอ.ระโนด (สตึงพระ)	T๒/๓๖-๑ บ้านพิบูล ห่างจากหม้อแปลง ๔๘๐ เมตร	๑๑ มี.ค.๖๒ ๑๙.๑๐	๒๑๕.๐๐	ได้มาตรฐาน	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
 ไตรมาส...๑...เดือน ม.ค. - มี.ค. ปี....๒๕๖๒
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสังขละบุรี เขต ๓ ภาคใต้

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
 ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
 ๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. ๑ , ๒	สถานที่วัดแรงดัน ฯ (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลาที่วัด แรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๕๒-๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	กฟอ.ระโนด (สังขละบุรี)	ทบ/๒๐ บ้านดอนแย้ ห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ เมตร	๒๕ มี.ค.๖๒ ๑๙.๑๐	๓๗๕	ได้มาตรฐาน	-
๒	กฟอ.ระโนด (สังขละบุรี)	ทบ/๓๐ บ้านดอนแย้ ห่างจากหม้อแปลง ๔๘๐ เมตร	๒๖ ก.พ..๖๒ ๑๘.๕๕ น	๓๗๕	ได้มาตรฐาน	-
๓	กฟอ.ระโนด (สังขละบุรี)	ทบ/๓๖-๑ บ้านพิบูล ห่างจากหม้อแปลง ๔๘๐ เมตร	๑๑ มี.ค.๖๒ ๑๙.๑๕	๓๗๐	ได้มาตรฐาน	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)	...	...2....	...1....	...1....	...4 ครึ่ง...	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	...					
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	...					
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	...					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โพธิ์.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		...13,692...	...13,854...	...14,012...		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)		...13,692...	...13,854...	...14,012...		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตตนเองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		...1,169...	...1,171...	...1,172...		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตตนเองทั้งหมด (ราย)		...1,169...	...1,171...	...1,172...		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		...15,008...	...15,025...	...15,184...		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		...15,008...	...15,025...	...15,184...		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โพธิ์

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
การแจ้งตัดไฟ						
- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า		...1 ภาย...	...1 ภาย...	...2 ภาย...	...4 ภาย...	
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ภาย)						
- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ภาย)	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
การปฏิบัติงาน						
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ภาย)		...1 ภาย...	...1 ภาย...	...2 ภาย...	...4 ภาย...	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ภาย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โพธิ์.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)			1.....	1.....	2.....	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....โทร.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			...2 ราย....	...1 ราย....	...3 ราย....	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		...31 ราย..	...28 ราย...	...44 ราย...	..103 ราย..	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โพธิ์

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%					ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		...0 ราย..	...0 ราย...	...0 ราย...	...0 ราย..	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โทร.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้าระบบประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย เกิน 55 วันทำการ (ราย	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
3.3 ระยะเวลาคงทนของตู้ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือ ร่องเรียน		...0 ราย..	...0 ราย...	...0 ราย...	...0 ราย..	
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการซื้อไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย เกิน 30 วันทำการ (ราย	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการซื้อไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย เกิน 20 วันทำการ (ราย	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....โทร.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	ปัญหาอุปสรรค ในกรณีนี้ กฟผ. ไม่สามารถดำเนินการชดเชยค่าเสียหายต่อผู้ไฟฟ้าได้ (เนื่องจากกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้ผู้ไฟฟ้า
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	%	%	%	%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	95%					
ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ						
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....โทร.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาดำเนินการไฟฟ้า การติดตั้งจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			2.....	2.....	4.....	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		...10....	...7....	...5....	...22....	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่	100%	%	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต..... โทร.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	%	%	%	%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)						
เกิน 10 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				หมายเหตุสรุป
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		...1 เรื่อง...			...1 เรื่อง...	
ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)						
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)						
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		-	-	-	-	
ภายใน 10 นาที						
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		-	-	-	-	
เกินกว่า 10 นาที						