

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้า ...อ.แมลง. เขต กฟภ.๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดัน ไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ -ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

ที่	ชื่อ กฟพ. ๑,๒	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์) ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)	วัน / เดือน / ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒ - ๔๑๘ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟอ.แมลง	ต.ทางเกวียน อ.แมลง บ้านทางเกวียน ๑๖๐ เควีโอ ๔๖-๒๖๗๓ มีเตอร์PEA นางสาวชูจิตต์ หิริโด้ต้ปะ ระยะห่าง ๔๐๐ เมตร ม.๓ ต.วังหั่ว อ.แมลง บ้านวังหั่ว ๕๐ เควีโอ ๔๖-๐๐๔๔๓ ระยะห่าง ๒๐๐ เมตร มีเตอร์PEA นายชาญ ทองสัมฤทธิ์	๓๑-ม.ค.-๖๕	๒๒๓	/	-
			เวลา ๑๐.๐๐ น.			
			๓๑-ม.ค.-๖๕			
๒	กฟอ.แมลง	ต.ทางเกวียน อ.แมลง บ้านทางเกวียน ๒๕๐ เควีโอ ๓๗-๐๐๗๕๓๓ มีเตอร์PEA นางสาวลำใย ไกรเพชร	เวลา ๑๔.๐๐ น.	๒๒๔	/	-
			๓๑-ม.ค.-๖๕			
			เวลา ๑๖.๐๐ น.			
๓	กฟอ.แมลง	ม.๘ ต.ซากโคตน อ.แมลง บ้านซากโคตน ๑๖๐ เควีโอ ๔๕-๐๒๒๔๔๔ ระยะทาง ๒๐๐ เมตร มีเตอร์PEA นายเชาว์ จันทพรหมณ์ ม.๓ ต.วังหั่ว อ.แมลง บ้านวังหั่ว ๑๖๐ เควีโอ ๒๒-๐๐๖๗๒ ระยะทาง ๒๐๐ เมตร มีเตอร์PEA นายทองใบ ขันแข็ง	๒๘-ก.พ.-๖๕	๒๒๓	/	-
			เวลา ๑๐.๐๐ น.			
			๒๘-ก.พ.-๖๕			
๔	กฟอ.แมลง		เวลา ๑๔.๐๐ น.	๒๒๔	/	-
			เวลา ๑๔.๐๐ น.			

๓	กฟอ.แมกลอง	ต.ทางเกวียน อ.แมกลอง บ้านทางเกวียน ๑๖๐ ตารางวา ๕๙-๐๑๙๘๕๕ ระยะทาง ๒๕๐ เมตร มีเตอร์PEA นางสาวนงนุช เกิตมณี ม.๓ ต.ทางเกวียน อ.แมกลอง บ้านทางเกวียน	๒๑-ก.พ.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	/	-
๑	กฟอ.แมกลอง	๑๐๐ ตารางวา ๕๑-๐๒๗๐๔ ระยะทาง ๒๕๐ เมตร มีเตอร์PEA นายสุนทร บัวแก้ว ม.๓ ต.วังห้าว อ.แมกลอง บ้านวังห้าว	๓๑-มี.ค.-๖๕ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๒๒๓	-
๒	กฟอ.แมกลอง	๑๐๐ ตารางวา ๕๘-๐๐๑๘๕๑ ระยะทาง ๒๐๐ เมตร มีเตอร์PEA นายกิตติ ตะการศักดิ์กุล ต.ทางเกวียน อ.แมกลอง บ้านทางเกวียน	๓๑-มี.ค.-๖๕ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๒๒๓	-
๓	กฟอ.แมกลอง	๒๕๐ ตารางวา ๓๖-๐๐๘๕๖๖ ระยะทาง ๒๕๐ เมตร มีเตอร์PEA นายสมพร สุรินทร์เวชพงษ์	๓๑-มี.ค.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๐	-
๑	กฟอ.แมกลอง	ต.ซากพวง อ.แมกลอง บ้านซากพวง ๑๖๐ ตารางวา ๕๘-๐๐๒๐๕๒ ระยะทาง ๔๐๐ เมตร มีเตอร์PEA นายไพรัช เร่งริบ ต.เนินซ้อ อ.แมกลอง บ้านเนินซ้อ	๓๐-มี.ย.-๖๕ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๒๒๓	-
๒	กฟอ.แมกลอง	๓๐ ตารางวา ๕๗-๑๑๑๐๓๒ ระยะทาง ๒๐๐ เมตร มีเตอร์PEA นางสาวปิยะนุช พฤตสุขนิรันดร์ ต.ทางเกวียน อ.แมกลอง บ้านทางเกวียน	๓๐-มี.ย.-๖๕ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๒๒๔	-
๓	กฟอ.แมกลอง	๕๐ ตารางวา ๕๕-๐๒๕๒๖๓ระยะทาง ๕๐ เมตร มีเตอร์PEA นางเบ็ญจา ดอกไม้	๓๐-มี.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๔	-
๑	กฟอ.แมกลอง	ต.คลองปูน อ.แมกลอง บ้านคลองปูน ๑๐๐ ตารางวา ๕๘-๐๐๕๒๓ ระยะทาง ๒๕๐ เมตร มีเตอร์PEA นายหย่อน นิสัยมน	๓๑-พ.ค.-๖๕ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๒๒๑	-

๒	กฟอ.แมกลอง	ม.๗ ต.หัวฝาย อ.แมกลอง บ้านหัวฝาย ๕๐ ไร่ ๕๐-๐๒๓๑๐๙ ระยะทาง ๒๐๐ เมตร	๓๑-พ.ค.-๖๕ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๒๒๐	/	-
๓	กฟอ.แมกลอง	มีเตอร์PEA นายประทีป สุนทรเวชพงษ์ ต.วังหว่า อ.แมกลอง บ้านวังหว่า ๑๖๐ ไร่ ๕๒-๐๐๔๕๘๐ระยะทาง ๑๕๐เมตร มีเตอร์PEA นางเพ็ญศรี จันทร	๓๑-พ.ค.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๓	/	-
๑	กฟอ.แมกลอง	ต.บ้านนา อ.แมกลอง บ้านนา ๒๕๐ ไร่ ๕๑-๐๐๙๓๗๕ ระยะทาง ๑๕๐เมตร มีเตอร์PEA นางสาวจิรวรรณ หิรัญ ม.๔ ต.วังหว่า อ.แมกลอง บ้านวังหว่า ๑๐๐ ไร่ ๕๐-๐๒๐๗๑๐ระยะทาง ๒๐๐ เมตร มีเตอร์PEA นายป๋วย สัราญวงศ์ ม.๔ ต.ซากโค่น อ.แมกลอง บ้านซากโค่น ๑๖๐ ไร่ ๕๙-๐๐๕๕๔๔ระยะทาง ๑๐๐เมตร มีเตอร์PEA นางสมจิตร์ เกษรัตน์	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๒๒๑	/	-
			๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๒๒๐	/	-
			๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๓	/	-
๑	กฟอ.แมกลอง	ต.ทางเกวียน อ.แมกลอง บ้านเกาะหนองบัวสถ์ ๒๕๐ ไร่ ๕๙-๐๐๑๓๖๓ ระยะทาง ๑๐๐เมตร มีเตอร์PEA นายศรายุทธ เจริญวงศ์ ต.วังหว่า อ.แมกลอง บ้านวังหิน ๒๕๐ ไร่ ๕๑-๐๐๔๕๘๔ ระยะทาง ๑๐๐ เมตร มีเตอร์PEA นายณัฐนันท์ มั่งคั่ง ต.วังหว่า อ.แมกลอง บ้านวังหิน ๑๖๐ ไร่ ๕๖-๐๐๓๘๓๐ระยะทาง ๑๐๐เมตร มีเตอร์PEA พจอ.ชาญชัย ชลสิทธิ์ยา	๓๑-ก.ค.-๖๕ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๒๒๑	/	-
			๓๑-ก.ค.-๖๕ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๒๒๐	/	-
			๓๑-ก.ค.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๓	/	-

๑	กฟอ.แกลง	ต.ซากุดิน อ.แกลง บ้านสองพี่น้อง ๑๐๐ เควีโอ ๒๕-๐๐๒๕๘๐ ระยะทาง ๑๐๐ เมตร	๓๑-๓.ค.-๖๕ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๒๒๑	/	-
๒	กฟอ.แกลง	มีเตอร์PEA นายธีรยุทธ เสน่ห์ ต.ซากุดิน อ.แกลง บ้านคลองทุเรียน ๑๖๐ เควีโอ ๕๙-๐๑๘๙๒๒ ระยะทาง ๑๐๐ เมตร มีเตอร์PEA นางปริญญช ศรีนวล ๑๖๗/๑ ต.ทางเกวียน อ.แกลง สี่แยกป้ายหินใจ ๒๕๐ เควีโอ ๕๑-๐๐๑๕๑ระยะทาง ๑๐๐ เมตร มีเตอร์PEA นายสุวิทย์ ศรีไตรรัตน์กุล	๓๑-๓.ค.-๖๕	๒๒๐	/	-
			เวลา ๑๔.๐๐ น.			
			๓๑-๓.ค.-๖๕	๒๒๓	/	-
๓	กฟอ.แกลง		เวลา ๑๖.๐๐ น.			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
กฟผ. แกลงและภพย. ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		ก.ค.-๖๕	ส.ค.-๖๕	ก.ย.-๖๕	ไตรมาส ๓	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๙๔%	๙๔%			
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)						
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%			
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียน						
เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
กฟผ.แกลงและภพย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		ส.ค.-๖๕	ก.ย.-๖๕	ต.ค.-๖๕	ไตรมาส ๒	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้ากว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	เกิน	○				
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้ากว่า ๑๐ นาที	เกิน	○				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. แกลงและภพย. ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		ส.ค.-๖๕	ก.ย.-๖๕	ต.ค.-๖๕	ไตรมาส ๒	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	๑๐๐%	๑๓				
- เขตเมือง						
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง						
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๗๓				
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. แกลงและกฟย. ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		ส.ค.-๖๕	ก.ย.-๖๕	ต.ค.-๖๕	ไตรมาส ๒	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมตรขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๐				
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐				
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐				
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%					
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐				
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐				
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๖				
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐				
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
กฟภ. แกลงและภพย. ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		ส.ค.-๖๕	ก.ย.-๖๕	ต.ค.-๖๕	ไตรมาส ๒	
๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑				
๓.๓ ระยะเวลาคงทนของผู้ใช้ไฟฟ้าหรือของหรือรถยนต์ ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๓๗				
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๐				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. แกลงและภพย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		ธ.ค.-๖๕	ก.ย.-๖๕	ต.ค.-๖๕	ไตรมาส ๒	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	○				
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	○				
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ	๑๐๐%	○				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแกลง

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตหมอบตาอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	
-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		76,955	77,062	77,135		
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตหมอบตาทั้งหมด (ราย)		76,987	77,091	77,190		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตหมอบตาอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย		6,063	6,068	6,068		
-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		6,060	6,064	6,064		
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตหมอบตาทั้งหมด (ราย)		6,063	6,068	6,068		
2.4 จัดตั้งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95		81,757	81,859	81,934		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแกลง

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)					
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 4
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)					
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ					
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)					
เกิน 35 วันทำการ (ราย)					
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ					
ภายใน 45 วันทำการ (ราย)					
เกิน 55 วันทำการ (ราย)					
3.3 ระยะเวลาคงทนของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน					
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า					
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)					
เกิน 30 วันทำการ (ราย)					
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	53	27	62	142
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		53	27	62	142
เกิน 20 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระแสพริบ					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)					

- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (รายชื่อ)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่กลอง

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 4	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รายชื่อ)						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (รายชื่อ)						
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ดำเนินการไต่ถามน้อยกว่าร้อยละ 95						
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ						
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ						
3.4 ระยะเวลากลับไฟฟ้าคืน กรณีสัญญาจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (รายชื่อ)		211	262	331	804	
เกิน 1 วันทำการ (รายชื่อ)						
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (รายชื่อ)		79	101	108	288	
เกิน 3 วันทำการ (รายชื่อ)						