



## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.สพ

ถึง กฟก.๓

เลขที่ ก.3กฟจ.สพ(มด)1152/2565 วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕  
อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ  
ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรียน ผชก.ก๓

กฟจ.สุพรรณบุรี ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน  
พฤษภาคม ๒๕๖๕ ตามเอกสารสิ่งที่ส่งมาด้วย จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการให้ต่อไปด้วย

( นายชัชชัย เชิดชูสุวรรณ )

รองผู้จัดการ ปฏิบัติงานแทน

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

แผนกบริการลูกค้า

๐-๓๕๕๓-๕๑๖๕, ๑๔๘๓๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. กฟจ.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส ๒ |                                                                                        |
| <p>๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)</li> </ul>                                                 | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐...%        | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐...%  | <p>*เกิดจากสภาพแวดล้อม<br/>เกิดฝนตกลงมาแรงฟ้าคะนองไม่สามารถปฏิบัติงานแก้ไขได้ทันที</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ๑๓๓            | ๑๐๒    | -      | -        |                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ๒              | .....  | .....  | .....    |                                                                                        |
| <p>๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐...%        | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐...%  |                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ๒              | -      | -      | -        |                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | -              | -      | -      | -        |                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                        |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. กฟจ.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                       |                 | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส ๒ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |        |        |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๔๙,๐๑๙         | ๔๙,๐๔๕ | -      | -        |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | ๔๙,๐๑๙         | ๔๙,๐๔๕ | -      | -        |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | ๑๐๐%            | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๔๗๑            | ๔๗๐    | -      | -        |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | ๔๗๑            | ๔๗๐    | -      | -        |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%   |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                  |                 |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | ๔๙,๔๙๐         | ๔๙,๕๑๕ | -      | -        |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | ๔๙,๔๙๐         | ๔๙,๕๑๕ | -      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟพ. กฟจ.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส ๒ |              |
| <p>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | ๑๐๐%            | ๑๐๐...%        | ๑๐๐...% | ๑๐๐...% | ๑๐๐...%  |              |
| <p>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที</li> </ul>                           | ไม่น้อยกว่า ๙๐% |                |         |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ. กฟจ.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส ๒ |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br><b>๓.๑.๑</b> การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |        |        |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%   |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                                                  |          | ๒              | ๗      |        |          |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%   |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                                    |          | ๒              | ๗      |        |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                           |          | -              | -      | -      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. กฟจ.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | เม.ย.          | พ.ค.  | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | -              | -     | -     | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. กฟจ.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส ๒ |              |
| <p>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</p> <p>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๑ วันทำการ (ราย)</p> <p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)</p> |          |                |        |        |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | ๑๖             | ๑๗     | -      | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | .....          | -      | -      | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | ๕๐             | ๓๗     | -      | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | -              | -      | -      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. กฟจ.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%   |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -      | -      | -        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -      | -      | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%   |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๑              | -      | -      | -        |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -      | -      | -        |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                     |          |                |        |        |          |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%   |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                             |          | ๒              | ๒      | -      | -        |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -      | -      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. กฟจ.สุพรรณบุรี ไตร ๑๔๘๓๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%   |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |        |        |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%   |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. กฟจ.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%   |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                    |          | ๒              | ๐      | -      | -        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                     |          | -              | -      | -      | -        |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%   |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                     |          | -              | -      | -      | -        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                      |          | -              | -      | -      | -        |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)                           | ๙๕%      |                |        |        |          |              |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                                              |          | ๒๓             | ๔๔     | -      | -        |              |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                               |          | -              | -      | -      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. กฟจ.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -    | -     | -        |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -    | -     | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -    | -     | -        |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -    | -     | -        |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -    | -     | -        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -    | -     | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. กฟจ.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | ๘๕%      | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%   |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |        |        |          |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                        |          | -              | -      | -      | -        |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                         |          | -              | -      | -      | -        |              |