

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2564  
กฟส.ลำปลายมาศ

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินการ   |                |                |                  | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|----------------|----------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                         |                 | เดือน ก.ค.2564   | เดือน ส.ค.2564 | เดือน ก.ย.2564 | สรุปไตรมาส 3     |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%<br>130<br>0 |                |                | 100%<br>130<br>0 |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 80 ภายใน 3 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 3 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 3 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 80% | 100%<br>0<br>0   |                |                | 100%<br>0<br>0   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2564  
กฟส.ลำพลายมาศ

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินการ |                |                |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|--------------|
|                                                      |                 | เดือน ก.ค.2564 | เดือน ส.ค.2564 | เดือน ก.ย.2564 | สรุปไตรมาส 3 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>               |                 |                |                |                |              |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วย ไม่เกินร้อยละ 25 | ไม่เกิน 25%     | 100%           |                |                | 100%         |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง (ราย)                  |                 | 29,241         |                |                | 29,241       |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 29,241         |                |                | 29,241       |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | 100%           |                |                | 100%         |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน A16(ราย)       |                 | 5,355          |                |                | 5,355        |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)            |                 | 5,355          |                |                | 5,355        |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>      | ไม่น้อยกว่า 90% |                |                |                |              |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                 |                 | 100%           |                |                | 100%         |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า A18(ราย) |                 | 34,596         |                |                | 34,596       |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 34,596         |                |                | 34,596       |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

### กฟส.ลำพลายมาศ

#### 2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินการ |                |                |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | เดือน ก.ค.2564 | เดือน ส.ค.2564 | เดือน ก.ย.2564 | สรุปไตรมาส 3 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้<br/>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วัน ทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วัน ทำการ (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           |                |                | 100%         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 0              |                |                | 0            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 0              |                |                | 0            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

กฟส.ลําปลายมาศ

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |                |                |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|----------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                       |          | เดือน ก.ค.2564 | เดือน ส.ค.2564 | เดือน ก.ย.2564 | สรุปไตรมาส 3 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 เควีเอ. ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) | 100%     | 100%           |                |                | 100%         |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้ง ไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                            | 100%     | 100%           |                |                | 100%         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

กฟส.ลำพลายมาศ

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |                |                |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|----------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                           |          | เดือน ก.ค.2564 | เดือน ส.ค.2564 | เดือน ก.ย.2564 | สรุปไตรมาส 3 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ 300 เควีเอ.<br>ขึ้นไป<br><br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | 100%           |                |                | 100%         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                           |          | 6              |                |                | 6            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                           |          | 0              |                |                | 0            |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

### กฟส.ลำปลายมาศ

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |                |                |              | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|----------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | เดือน ก.ค.2564 | เดือน ส.ค.2564 | เดือน ก.ย.2564 | สรุปไตรมาส 3 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟรายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟขอไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข</b><br><b>ครบถ้วน)กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><br><b>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ ( 380/230โวลต์ )</b><br><b>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส</b> |          |                |                |                |              |              |
| <b>- เขตเมือง</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 100%     | 100%           |                |                | 100%         |              |
| ภายใน 1 วันทำการ ( ราย )                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | 0              |                |                | 0            |              |
| เกิน 1 วันทำการ ( ราย )                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | 13             |                |                | 13           |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 100%     | 100%           |                |                | 100%         |              |
| ภายใน 3 วันทำการ ( ราย )                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | 73             |                |                | 73           |              |
| เกิน 3 วันทำการ ( ราย )                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | 7              |                |                | 7            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

กฟส.ลำพลายมาศ

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |                |                |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|----------------|--------------|--------------|
|                                                           |          | เดือน ก.ค.2564 | เดือน ส.ค.2564 | เดือน ก.ย.2564 | สรุปไตรมาส 3 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |                |                |              |              |
| - เขตเมือง                                                | 100%     | 100%           |                |                | 100%         |              |
| ภายใน 1 วันทำการ ( ราย )                                  |          | 0              |                |                | 0            |              |
| เกิน 1 วันทำการ ( ราย )                                   |          | 0              |                |                | 0            |              |
| - นอกเขตเมือง                                             | 100%     | 100%           |                |                | 100%         |              |
| ภายใน 3 วันทำการ ( ราย )                                  |          | 0              |                |                | 0            |              |
| เกิน 3 วันทำการ ( ราย )                                   |          | 0              |                |                | 0            |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง ( 22/33 เควี. )                       |          |                |                |                |              |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ.             | 100%     | 100%           |                |                | 100%         |              |
| ภายใน 35 วันทำการ ( ราย )                                 |          | 0              |                |                | 0            |              |
| เกิน 35 วันทำการ ( ราย )                                  |          | 0              |                |                | 0            |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2564

### กฟส.ลำปลายมาศ

#### 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |                |                |                | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
|                                                                                                                             |          | เดือน ก.ค.2564 | เดือน ส.ค.2564 | เดือน ก.ย.2564 | สรุปไตรมาส 3   |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ.แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ.<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%<br>0      |                |                | 100%<br>0      |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>                                                                 |          |                |                |                |                |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อเปลี่ยนเจ้าของ และการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)      | 100%     | 100%<br>3<br>0 |                |                | 100%<br>3<br>0 |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                    | 100%     | 100%<br>0<br>4 |                |                | 100%<br>0<br>4 |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

กฟส.ลำปางมาศ

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |                |                |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|----------------|--------------|--------------|
|                                                                                           |          | เดือน ก.ค.2564 | เดือน ส.ค.2564 | เดือน ก.ย.2564 | สรุปไตรมาส 3 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                     | 100%     | 100%           |                |                | 100%         |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              |                |                | 0            |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              |                |                | 0            |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           |                |                | 100%         |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                |                |                |              |              |
| ภายใน 5 วัน ทำการ (ราย)                                                                   |          | 0              |                |                | 0            |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                |                |                |              |              |
| เกิน 5 วัน ทำการ (ราย)                                                                    |          | 0              |                |                | 0            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

กฟส.ลำพลายมาศ

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |                |                |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|----------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                  |          | เดือน ก.ค.2564 | เดือน ส.ค.2564 | เดือน ก.ย.2564 | สรุปไตรมาส 3 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |                |                |              |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                            |          |                |                |                |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                       | 100%     | 100%           |                |                | 100%         |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0              |                |                | 0            |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0              |                |                | 0            |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                    | 100%     | 100%           |                |                | 100%         |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0              |                |                | 0            |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0              |                |                | 0            |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                            | 100%     | 100%           |                |                | 100%         |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0              |                |                | 0            |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0              |                |                | 0            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2564  
กฟส.ลำปางมาศ

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |                |                |              | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|----------------|--------------|--------------|
|                                                                                 |          | เดือน ก.ค.2564 | เดือน ส.ค.2564 | เดือน ก.ย.2564 | สรุปไตรมาส 3 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 100%     | 100%           |                |                | 100%         |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                         |          | 0              |                |                | 0            |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                          |          | 0              |                |                | 0            |              |