

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2566

กฟส.ลำปลายมาศ และ กฟย.หนองหงส์

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.2566	เดือน ก.พ.2566	เดือน มี.ค.2566	สรุปไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	99%	100%	100%	100%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		89	67	105	261	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		1	0	0	1	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 80 ภายใน 3 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 3 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 3 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2566

กฟส.ลำปลายมาศ และ กฟย.หนองหงส์

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.2566	เดือน ก.พ.2566	เดือน มี.ค.2566	สรุปไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วย ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง (ราย)		29,873	29,964	30,002	89,839	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		29,873	29,964	30,002	89,839	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน A16(ราย)		5,490	5,495	5,497	16,482	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		5,490	5,495	5,497	16,482	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 90%					
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90		100%	100%	100%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า A18(ราย)		35,363	35,459	35,499	106,321	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		35,363	35,459	35,499	106,321	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2566
กฟส.ลำปางมาศ และ กฟย.หนองหงส์

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.2566	เดือน ก.พ.2566	เดือน มี.ค.2566	สรุปไตรมาสที่ 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วัน ทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วัน ทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100% 0	100% 0	100% 0	100% 0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2566

กฟส.ลำปลายมาศ และ กฟย.หนองหงส์

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.2566	เดือน ก.พ.2566	เดือน มี.ค.2566	สรุปไตรมาสที่ 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 เควีเอ. ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้ง ไว้ (ราย)		0	0	0	0	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2566

กฟส.ลำปางและ กฟย.หนองหงส์

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.2566	เดือน ก.พ.2566	เดือน มี.ค.2566	สรุปไตรมาสที่ 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับสำหรับผู้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ 300 เควีเอ. ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		0	0	0	0	
		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2566

กฟส.ลำปลายมาศ และ กฟย.หนองหงส์

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.2566	เดือน ก.พ.2566	เดือน มี.ค.2566	สรุปไตรมาสที่ 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟรายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟขอไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข ครบถ้วน)กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย)	100%	71%	100%	100%	76%	
- นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	85%	82%	85%	84%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2566

กฟส.ลำปางและ กฟย.หนองหงส์

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.2566	เดือน ก.พ.2566	เดือน มี.ค.2566	สรุปไตรมาสที่ 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		1	0	0	1	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	1	0	1	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี.)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ.	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2566

กฟส.ลำปลายมาศ และ กฟย.หนองหงส์

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.2566	เดือน ก.พ.2566	เดือน มี.ค.2566	สรุปไตรมาสที่ 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ.แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ. ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		0	0	0	0	
		0	0	0	0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อเปลี่ยนเจ้าของ และการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		1	0	3	4	
		0	0	0	0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		0	0	0	0	
		50	31	38	119	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2566

กฟส.ลำปางมาศ และ กฟย.หนองหงส์

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.2566	เดือน ก.พ.2566	เดือน มี.ค.2566	สรุปไตรมาสที่ 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า		0-	0	0	0-	
ภายใน 5 วัน ทำการ (ราย)						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า		0-	0	0	0-	
เกิน 5 วัน ทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2566

กฟส.ลำปลายมาศ และ กฟย.หนองหงส์

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.2566	เดือน ก.พ.2566	เดือน มี.ค.2566	สรุปไตรมาสที่ 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		89	49	29	167	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		339	307	205	669	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2566

กฟส.ลำปางและ กฟย.หนองหงส์

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.2566	เดือน ก.พ.2566	เดือน มี.ค.2566	สรุปไตรมาสที่ 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	