

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2567
กฟส.ลำปลายมาศ และ กฟฟ.ในสังกัด

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค 2567	เดือน พ.ย.2567	เดือน ธ.ค.2567	สรุปไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100% 77 0	100% 57 0	100% 71 0	100% 205 0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 80 ภายใน 3 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 3 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 3 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	100% 0 0	100% 0 0	100% 0 0	100% 0 0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2567

กฟส.ลำปางและ กฟฟ.ในสังกัด

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค 2567	เดือน พ.ย.2567	เดือน ธ.ค.2567	สรุปไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วย ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง (ราย)		37,107	36,842	36,878	110,827	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		37,107	36,842	36,878	110,827	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		11,862	11,847	11,883	35,592	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		11,862	11,847	11,883	35,592	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 90%					
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90		100%	100%	100%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		48,969	48,718	48,761	146,448	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		48,969	48,718	48,761	146,448	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2567
กฟส.ลำปางและ กฟฟ.ในสังกัด

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค 2567	เดือน พ.ย.2567	เดือน ธ.ค.2567	สรุปไตรมาส 4	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วัน ทำการ (เรื่อง) - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วัน ทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
2.6 ตอบเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟ ทางโทรศัพท์ (call Canter) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		0	0	0	0	
		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2567
กฟส.ลำปางและ กฟฟ.ในสังกัด

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค 2567	เดือน พ.ย.2567	เดือน ธ.ค.2567	สรุปไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 เควี.เอ. ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้ง ไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100%	100% 100%	100% 100%	100% 100%	100% 100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2567
กฟส.ลำปางและ กฟฟ.ในสังกัด

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค 2567	เดือน พ.ย.2567	เดือน ธ.ค.2567	สรุปไตรมาส 4	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับสำหรับผู้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ 300 เควีเอ.ขึ้นไป ไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2567
กฟส.ลำปลายมาศ และ กฟฟ.ในสังกัด

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค 2567	เดือน พ.ย.2567	เดือน ธ.ค.2567	สรุปไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟรายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (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%	90.91%	100%	100%	100%	
- นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2567

กฟส.ลำปางมาศ และ กฟฟ.ในสังกัด

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค 2567	เดือน พ.ย.2567	เดือน ธ.ค.2567	สรุปไตรมาส 4	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
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 กฟผ. ปี 2567
กฟส.ลำปลายมาศ และ กฟฟ.ในสังกัด

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค 2567	เดือน พ.ย.2567	เดือน ธ.ค.2567	สรุปไตรมาส 4	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ.แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ. ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100% 0 0	100% 0 0	100% 0 0	100% 0 0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อเปลี่ยนเจ้าของ และการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100% 15 0	100% 14 0	100% 0 0	100% 29 0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100% 0 0	100% 0 0	100% 0 0	100% 0 0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2567

กฟส.ลำปางมาต และ กฟฟ.ในสังกัด

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค 2567	เดือน พ.ย.2567	เดือน ธ.ค.2567	สรุปไตรมาส 4	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	1	0	1	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วัน ทำการ (ราย)		0	1	0	1	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วัน ทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.5 การจ่ายคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกขอใช้ไฟฟ้า)	95%	95%	95%	95%	95%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0	0	0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2567

กฟส.ลำปางและ กฟฟ.ในสังกัด

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค 2567	เดือน พ.ย.2567	เดือน ธ.ค.2567	สรุปไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		143	137	45	325	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		229	408	180	817	
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 2567
กฟส.ลำปางและ กฟฟ.ในสังกัด

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค 2567	เดือน พ.ย.2567	เดือน ธ.ค.2567	สรุปไตรมาส 4	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	