

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.ลำพูน โทร 053-560111

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                 | ไม่น้อยกว่า 90% | ...100...%     | ...100...% | .....% | .....%   |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100...%     | ...100...% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ.จ.ลำพูน โทร 053-560111

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |             |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------------|--------|----------|--------------|
|                                                      |                 | ม.ค.           | ก.พ.        | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |             |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า 98% | ...100...%     | ...100...%  | .....% | .....%   |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |             |        |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | .184795..      | .184844..   |        |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | .184795..      | .184844..   |        |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | ...100...%     | ...100...%  |        |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ...22398...    | ...22429... |        |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | ...22398...    | ...22429... |        |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100...%     | ...100...%  |        |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |                |             |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | .207193..      | .207273..   |        |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | .207193..      | .207273..   |        |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.ลำพูน โทร 053-560111

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br/>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br/>ร้อยละ 100</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | ...100...%     | ...100...% | .....% | .....%   |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br/>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br/>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                             | ไม่น้อยกว่า 90% | ...100...%     | ...100...% |        |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ.จ.ลำพูน โทร 053-560111

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ.         | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |              |        |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |              |        |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                  | 100%     | ...100...%     | ...100...%   | .....% | .....%   |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | .....22.....   | .....19..... |        |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | .....0.....    | .....0.....  |        |          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | 100%     | ...100...%     | ...100...%   | .....% | .....%   |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | .....22.....   | .....19..... |        |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | .....0.....    | .....0.....  |        |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.ลำพูน โทร 053-560111

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |                  |                  | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ.         | มี.ค.            | ไตรมาส 1         |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | ...100...%     | ...100...%   | .....%<br>.....% | .....%<br>.....% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | .....33.....   | .....25..... |                  |                  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | .....0.....    | .....0.....  |                  |                  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.ลำพูน โทร 053-560111

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ.         | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |              |        |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |              |        |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |              |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | ...100...%     | ...100...%   | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | .....68.....   | .....75..... |        |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | .....0.....    | .....0.....  |        |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | .....%       | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | .....81.....   | .....93..... |        |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | .....0.....    | .....0.....  |        |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.ลำพูน โทร 053-560111

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ.         | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |              |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | 100%           | ....100....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | .....0.....    | .....0.....  |        |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | .....0.....    | .....0.....  |        |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | .....%       | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | .....0.....    | .....0.....  |        |          |              |
| เกิน 5 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 กฟภ.

กฟภ.จ.ลำพูน โทร 053-560111

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ.         | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | .....100..%  | .....% | .....%   |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                         |          |                |              |        |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)       | 100%     | 100%           | .....100..%  | .....% | .....%   |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 100%           | ....100....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.ลำพูน โทร 053-560111

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ.         | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า 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....%   | .....% | .....%   |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | .....0.....    | .....0.....  |        |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | .....0.....    | .....0.....  |        |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | 95%      | 100%           | ....100...%  | .....% | .....%   |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | .....0.....    | .....0.....  |        |          |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | .....0.....    | .....0.....  |        |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.ลำพูน โทร 053-560111

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ.         | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |              |        |          |              |
| 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 กฟภ.

กฟภ.จ.ลำพูน โทร 053-560111

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|---------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ.         | มี.ค.   | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | 100%           | ....100....% | .....%. | .....%   |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | .....0.....    | .....0.....  |         |          |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | .....0.....    | .....0.....  |         |          |              |