

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน

ประจำเดือน สิงหาคม 2565

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.ลำพูน โทร 053-560111

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน (ปี2565) |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                     |                 | ก.ค.                    | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <p>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <p>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)</p> <p>ประจำเดือน สิงหาคม 2565</p>                                                            | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%                    | 99%  |      |          |              |
| <p>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</p> <p>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</p> <p>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</p> | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%                    | 100% |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.ลำพูน โทร 053-560111

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน (ปี2565) |        |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------|--------|------|----------|--------------|
|                                                      |                 | ก.ค.                    | ส.ค.   | ก.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                         |        |      |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%                    | 100%   |      |          |              |
| ทุกราย                                               |                 |                         |        |      |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 186256                  | 186363 |      |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 186256                  | 186363 |      |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | 100%                    | 100%   |      |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 23343                   | 23368  |      |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 23343                   | 23368  |      |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%                    | 100%   |      |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |                         |        |      |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 209053                  | 209167 |      |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 209053                  | 209167 |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.ลำพูน โทร 053-560111

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน (ปี2565) |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ก.ค.                    | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br/>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br/>ร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<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>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                             | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%                    | 100% |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ.จ.ลำพูน โทร 053-560111

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน (ปี2565) |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                |          | ก.ค.                    | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ประจำเดือน สิงหาคม 2565 |          |                         |      |      |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                         | 100%     | 100%                    | 100% |      |          |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (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 (ปี2565) |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ก.ค.                    | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 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% |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | 0                       | 0    |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | 0                       | 0    |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.ลำพูน โทร 053-560111

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน (ปี2565) |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                        |          | ก.ค.                    | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b> |          |                         |      |      |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                                                    |          |                         |      |      |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                                                     |          |                         |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                                             | 100%     | 100%                    | 100% |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | 1                       | 0    |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          | 0                       | 0    |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                                          | 100%     | 99%                     | 99%  |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | 77                      | 107  |      |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          | 1                       | 7    |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.ลำพูน โทร 053-560111

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน (ปี2565) |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ก.ค.                    | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 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%                    | 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 (ปี2565) |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ก.ค.                    | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 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%     | 98%                     | 94%  |      |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 87%                     |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.ลำพูน โทร 053-560111

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน (ปี2565) |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ก.ค.                    | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 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% |      |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                         |      |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0                       | 0    |      |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                         |      |      |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | 0                       | 0    |      |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเล็ก การขอใช้ไฟฟ้า)                           | 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 (ปี2565) |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ก.ค.                    | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 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 (ปี2565) |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ก.ค.                    | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | 100%                    | 100% |      |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0                       | 0    |      |          |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0                       | 0    |      |          |              |