



รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองลำพูน

ประจำเดือน มีนาคม 2568

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เมืองลำพูน โทร 053-560111

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี2568				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	...100...%	...100...%	...91...%	...97...%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครึ่ง)		58.....	50.....	72.....	180.....	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครึ่ง)		...0.....	...0.....	...7.....	...7.....	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0.....	0.....	0.....	0.....	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	จำนวน 2	0.....	0.....	0.....	0.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เมืองลำพูน โทร 053-560111

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี2568				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		.188811..	.188859..	.188925..	.188925..	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		.188811..	.188859..	.188925..	.188925..	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		...24379...	...24380...	...24383...	...24383...	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		...24379...	...24380...	...24383...	...24383...	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		.22034..	.22083..	.22152..	.22152..	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		.22034..	.22083..	.22152..	.22152..	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟส.เมืองลำพูน โทร 053-560111

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี2568				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เมืองลำพูน โทร 053-560111

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี2568				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		6.....	4.....	5.....	15.....	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	
การปฏิบัติงาน	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		3.....	2.....	4.....	9.....	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เมืองลำพูน โทร 053-560111

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี2568				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น 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.

กฟส.เมืองลำพูน โทร 053-560111

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี2568				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	...83...%	...100...%	...83...%	...88...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		5.....	1.....	2.....	8.....	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		1.....	0.....	1.....	2.....	
- นอกเขตเมือง	100%	...95...%	...97...%	...81...%	...91..%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		60.....	47.....	...54.....	...161.....	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		3.....	1.....	...12.....	...16.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เมืองลำพูน โทร 053-560111

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี2568				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100....%	100....%	100....%	100....%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	
- นอกเขตเมือง	100%	100....%	100....%	100....%	100....%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	
เกิน 5 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 กฟภ.

กฟส.เมืองลำพูน โทร 053-560111

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี2568				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 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..%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	95..%	93..%	100..%	85.5%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	80....%	80....%	100....%	86....%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เมืองลำพูน โทร 053-560111

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี2568				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	..100...%	..100...%	..100...%	..100...%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0.....	0.....	0.....	0.....	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0.....	0.....	0.....	0.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เมืองลำพูน โทร 053-560111

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี2568				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- 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	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	