

รายงานสถานการณ์ให้บริการประชาชน กฟจ.ลำปาง  
ประจำเดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2565

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ.....กฟจ.ลำปาง.....โทร.....054-251251 ต่อ 15735.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards) ประจำเดือน พฤศจิกายน

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |      |          | ปัญหาอุปสรรค                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|------|----------|-----------------------------------|
|                                                                                                       |                 | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                                   |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 98.78%         | 99.32%  | N/A  | 98.95%   | ต.ค.65 เกิดเหตุหม้อแปลงไฟฟ้าชำรุด |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                  |                 | 325            | 145     | 0    | 470      |                                   |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                     |                 | 4              | 1       | 0    | 5        |                                   |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00%        | 100.00% | N/A  | 100.00%  |                                   |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 3              | 5       | 0    | 8        |                                   |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | 0              | 0       | 0    | 0        |                                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.....กฟจ.ลำปาง.....โทร.....054-251251 ต่อ 15735.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำเดือน พฤศจิกายน

| งาน/โครงการ                                                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                         |                 | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                                                                                  |                 |                |         |      |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย                                                                   | ไม่น้อยกว่า 98% | 100.00%        | 100.00% | N/A  | 100.00%  |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                                             |                 | 23,390         | 23,436  | 0    | 46,826   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                                |                 | 23,390         | 23,436  | 0    | 46,826   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                                    | 100%            | 100.00%        | 100.00% | N/A  | 100.00%  |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                                             |                 | 89,196         | 89,314  | 0    | 178,510  |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                 |                 | 89,196         | 89,314  | 0    | 178,510  |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>                                          | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00%        | 100.00% | N/A  | 100.00%  |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                                       |                 | 110,752        | 112,750 | 0    | 225,336  |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                  |                 | 110,752        | 112,750 | 0    | 225,336  |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้</b><br><b>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า</b><br><b>ร้อยละ 100</b> | 100%            | 100.00%        | 100.00% | N/A  | 100.00%  |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                                          |                 |                |         |      |          |              |
| ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                              |                 | 8              | 1       | 0    | 9        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                                                |                 |                |         |      |          |              |
| เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                           |                 | 0              | 0       | 0    | 0        |              |

กฟฟ.....กฟจ.ลำปาง.....โทร.....054-251251 ต่อ 15735.....

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | 100.00%        | 100.00% | N/A  | 100.00%  |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                                  | 100%     | 100.00%        | 100.00% | N/A  | 100.00%  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.....กฟจ.ลำปาง.....โทร.....054-251251 ต่อ 15735.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |      |           | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|------|-----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                        |          | ก.ค.           | ส.ค.      | ก.ย. | ไตรมาส 4  |              |
| <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                                                                                                                     |          |                |           |      |           |              |
| - <b>เขตเมือง</b>                                                                                                                                                                      | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์ | N/A  | ผ่านเกณฑ์ |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | 1              | 1         | N/A  | 1         |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          | 73             | 156       | 0    | 229       |              |
| - <b>นอกเขตเมือง</b>                                                                                                                                                                   | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์ | N/A  | ผ่านเกณฑ์ |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | 1              | 1         | N/A  | 1         |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          | 53             | 74        | 0    | 127       |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                                                    |          |                |           |      |           |              |
| - <b>เขตเมือง</b>                                                                                                                                                                      | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | N/A       | N/A  | ผ่านเกณฑ์ |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | 1              | N/A       | N/A  | 1         |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          | 1              | 0         | 0    | 1         |              |
| - <b>นอกเขตเมือง</b>                                                                                                                                                                   | 100%     | N/A            | N/A       | N/A  | N/A       |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | N/A            | N/A       | N/A  | N/A       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          | 0              | 0         | 0    | 0         |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                                                                                        |          |                |           |      |           |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                                                                                                                           | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์ | N/A  | ผ่านเกณฑ์ |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                |          | 1              | 1         | N/A  | 1         |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | 5              | 3         | 0    | 8         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.....กฟจ.ลำปาง.....โทร.....054-251251 ต่อ 15735.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |      |           | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|------|-----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค.      | ก.ย. | ไตรมาส 4  |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                        | 100%     | N/A            | N/A       | N/A  | N/A       |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                                                                                                             |          |                |           |      |           |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                           | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์ | N/A  | ผ่านเกณฑ์ |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | 1              | 1         | N/A  | 1         |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | 133            | 141       | 0    | 274       |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์ | N/A  | ผ่านเกณฑ์ |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | 1              | 1         | N/A  | 1         |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | 93             | 84        | 0    | 177       |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์ | N/A  | ผ่านเกณฑ์ |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | 1              | 1         | N/A  | 1         |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | 4              | 1         | 0    | 5         |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | N/A            | N/A       | N/A  | N/A       |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | N/A            | N/A       | N/A  | N/A       |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | 0              | 0         | 0    | 0         |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                 | 95%      | N/A            | N/A       | N/A  | N/A       |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | N/A            | N/A       | N/A  | N/A       |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | 0              | 0         | 0    | 0         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.....กฟจ.ลำปาง.....โทร.....054-251251 ต่อ 15735.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |      |           | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|------|-----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค.      | ก.ย. | ไตรมาส 4  |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |           |      |           |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |           |      |           |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์ | N/A  | ผ่านเกณฑ์ |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 1              | 1         | N/A  | 1         |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 2,585          | 2,903     | 0    | 5,488     |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | N/A            | N/A       | N/A  | N/A       |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | N/A            | N/A       | N/A  | N/A       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0         | 0    | 0         |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | N/A            | N/A       | N/A  | N/A       |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | N/A            | N/A       | N/A  | N/A       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0         | 0    | 0         |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                  | 85%      | N/A            | N/A       | N/A  | N/A       |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | N/A            | N/A       | N/A  | N/A       |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0         | 0    | 0         |              |