



## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟภ.น่าน ถึง กฟน.๒  
เลขที่ น.๒ นน.(บค.)-๑๔๒๐/๒๕๖๐ วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๐  
เรื่อง ขอสั่งแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.น่าน  
อ้างอิง ที่ วน.๒ กบค.(บธ.)-๑๑๖๐ ลว.๑๐ มี.ค.๖๐

เรียน อช.น.๒

ตามบันทึกที่อ้างอิง เรื่อง ให้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการตามกรอบ  
ระยะเวลา ที่ ผวก.ได้อนุมัติมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการนั้น กฟภ.น่าน ขอสั่งรายงาน ฯ ประจำเดือน  
ส.ค. ประจำปี ๒๕๖๐ โดยได้วางไฟล์ไว้ที่ [FTP://172.30.7.211/006\\_N2/มาตรฐานคุณภาพบริการ/ปี  
2560/เดือนสิงหาคม](FTP://172.30.7.211/006_N2/มาตรฐานคุณภาพบริการ/ปี2560/เดือนสิงหาคม) เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

๗

(นางนุปลา โสภาสุข)

ผชน.๑ ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟภ.นน.

ผบค.นน.

๑๔๕๓๕

S-can.....  
โอนชั้น 3.....

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน เขต 2(ภาคเหนือ)จ.พิษณุโลก

## 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

### 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

#### 1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | น่าน         | ระบบป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชน(บ่อบำบัด)บ.พวงพยอม อ.เมืองน่าน                         | 15 ส.ค. 60                            | 230                                               |                             |               |
| 2        | น่าน         | บริษัทแอดวานซ์ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค บ.ห้วยระพี ต.สะเนียน อ.เมืองน่าน                     | 16 ส.ค. 60                            | 230                                               |                             |               |
| 3        | น่าน         | สถานีฐาน บ.สันติภาพ ต.บ่อ อ.เมืองน่าน                                                 | 16 ส.ค. 60                            | 230                                               |                             |               |
| 4        | น่าน         | บ้านพรหม อ.แม่จริม                                                                    | 18 ส.ค. 60                            | 230                                               |                             |               |
| 5        | น่าน         | สวนผลไม้ ส.เต็งไตรรัตน์ บ.คำใหม่ไชยเจริญ ต.สะเนียน อ.เมืองน่าน                        | 21 ส.ค. 60                            | 230                                               |                             |               |
| 6        | น่าน         | โรงพยาบาลน่าน อ.เมืองน่าน                                                             | 22 ส.ค. 60                            | 230                                               |                             |               |
| 7        | น่าน         | ที่ว่าการอำเภอสันติสุข                                                                | 23 ส.ค. 60                            | 230                                               |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน เขต 2(ภาคเหนือ)จ.พิษณุโลก

## 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

### 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

### 1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br><br>เวลา<br><br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br><br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br><br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                           |                                               |                                                           | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | น่าน         | ระบบป้องกันน้ำท่วมพื้นที่ชุมชน(บ่อบำบัด)บ.พวงพยอม อ.เมืองน่าน                             | 15 ส.ค. 60                                    | 380                                                       |                             |               |
| 2        | น่าน         | บ้านพรหม อ.แม่จริม                                                                        | 18 ส.ค. 60                                    | 380                                                       |                             |               |
| 3        | น่าน         | สวนผลไม้ ส.เต็งไตรรัตน์ บ.คำใหม่ไชยเจริญ ต.สะเนียน อ.เมืองน่าน                            | 21 ส.ค. 60                                    | 380                                                       |                             |               |
| 4        | น่าน         | โรงพยาบาลน่าน อ.เมืองน่าน                                                                 | 22 ส.ค. 60                                    | 380                                                       |                             |               |
| 5        | น่าน         | ที่ว่าการอำเภอสันติสุข                                                                    | 18 ก.ค. 60                                    | 380                                                       |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% |      |          |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                  |                 | 162            | 193  |      |          |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                     |                 | 0              | 0    |      |          |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | - %            | - %  |      |          |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 0              | 0    |      |          |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | 0              | 0    |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|------|----------|--------------|
|                                                                  |                 | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                  |                 |                |       |      |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า 98% | 100 %          | 100 % |      |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 33901          | 33923 |      |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                         |                 | 33901          | 33923 |      |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | 100%            | 100 %          | 100 % |      |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 26479          | 26518 |      |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | 26479          | 26518 |      |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | 100 %          | 100 % |      |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | 60323          | 60399 |      |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | 60323          | 60399 |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|------|----------|--------------|
|                                                                                               |                 | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            | 100 %          | 100 % |      |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                      |                 | 1              | 3     |      |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                         |                 | 0              | 0     |      |          |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | ไม่น้อยกว่า 90% | - %            | - %   |      |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที                                                   |                 | 0              | 0     |      |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                      |                 | 0              | 0     |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                          |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                          |          |                |      |      |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |      |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                             | 100%     | 100%           | 100% |      |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                      |          | 0              | 0    |      |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                            |          | 24             | 22   |      |          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100% |      |          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                               |          | 24             | 22   |      |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                  |          | 0              | 0    |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | 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%     | - %            | - %  |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | 0              | 0    |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | 0              | 0    |      |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 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%     | 89.47 %        | 77.33 % |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 17             | 58      |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 2              | 17      |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 93.37 %        | 86.30 % |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 155            | 208     |      |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 11             | 33      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | - %            | - %  |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0    |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 0 %            | 0 %  |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    |      |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 1              | 1    |      |          |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | 100%           | 100% |      |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 1              | 2    |      |          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน      |                     |      |          | 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%     | - %<br><br>0<br>0   | 100%<br><br>1<br>0  |      |          |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                     |                     |      |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%<br><br>21<br>0 | 100%<br><br>28<br>0 |      |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 100%<br><br>21<br>0 | 100%<br><br>28<br>0 |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | - %            | - %   |      |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              | 0     |      |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              | 0     |      |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | - %            | - %   |      |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                |       |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0              | 0     |      |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                |       |      |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | 0              | 0     |      |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | 95%      | 100 %          | 100 % |      |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 30             | 34    |      |          |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              | 0     |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

| งาน/โครงการ                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                  |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                            |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                       | 100%     | 100%           | 100% |      |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 17             | 56   |      |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0              | 0    |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                    | 100%     | 100%           | 100% |      |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 149            | 169  |      |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0              | 0    |      |          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                            | 100%     | - %            | - %  |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0              | 0    |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0              | 0    |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | - %            | - %  |      |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0              | 0    |      |          |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0              | 0    |      |          |              |