



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟผ.น่าน ถึง กฟน.๒
เลขที่ น.๒ นน.(บค.)-๙๖๑/๖๑ วันที่ ๗ ส.ค. ๒๕๖๑
เรื่อง ขอส่งแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟจ.น่าน
อ้างอิง ที่ วน.๒ กบส.(บธ.)-๑๑๖๐ ลว.๑๐มี.ค.๖๐

เรียน อช.น.๒

ตามบันทึกที่อ้างอิง เรื่อง ให้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการตามกรอบระยะเวลา ที่ ผวก.ได้อนุมัติมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการนั้น กฟจ.น่าน ขอส่งรายงาน ฯ ประจำเดือน ก.ค.ประจำปี ๒๕๖๑โดยได้วางไฟล์ไว้ที่ FTP://172.30.7.211/006_N2/มาตรฐานคุณภาพบริการ/ปี2561/ เดือน กรกฎาคม เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายทวีศักดิ์ พุทธิแก้ว)

ผอ.บค.นน. ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.นน.

ผบค.นน.

๑๔๕๓๕

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 (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	น่าน	รีสอร์ทปางคำ ต.ไชยสถาน อ.เมืองน่าน	5 ก.ค.61	230		
2	น่าน	บ้านแสนอุดม ต.ไชยสถาน อ.เมืองน่าน	5 ก.ค.61	230		
3	น่าน	บ้านน้ำปาย อ.แม่จริม	5 ก.ค.61	230		
4	น่าน	บ้านนาเซียว อ.แม่จริม	6 ก.ค.61	230		
5	น่าน	วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน อ.ภูเพียง	12 ก.ค.61	230		
6	น่าน	บ้านห้วยส้มป่อย ต.ผาสิงห์ อ.เมืองน่าน	12 ก.ค.61	230		
7	น่าน	บ้านน้ำเกียน ต.น้ำเกียน อ.ภูเพียง	16 ก.ค.61	230		
8	น่าน	บ้านห้วยระพี ต.สะเนียน อ.เมืองน่าน	16 ก.ค.61	230		
9	น่าน	บ้านบุปผาราม ต.ฝายแก้ว อ.ภูเพียง	25 ก.ค.61	230		
10	น่าน	บ้านทุ่งขาม ต.ไชยสถาน อ.เมืองน่าน	25 ก.ค.61	230		
11	น่าน	บ้านเมืองจันทพัฒนา ต.เมืองจัน อ.ภูเพียง	25 ก.ค.61	230		
12	น่าน	บ้านมงคลนิมิต ต.ผาสิงห์ อ.เมืองน่าน	25 ก.ค.61	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 กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	น่าน	รีสอร์ทปางคำ ต.ไชยสถาน อ.เมืองน่าน	5 ก.ค.61	380		
2	น่าน	บ้านแสนอุดม ต.ไชยสถาน อ.เมืองน่าน	5 ก.ค.61	380		
3	น่าน	บ้านน้ำปาย อ.แม่จริม	5 ก.ค.61	380		
4	น่าน	บ้านนาเขีย อ.แม่จริม	6 ก.ค.61	380		
5	น่าน	วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน อ.ภูเพียง	12 ก.ค.61	380		
6	น่าน	บ้านห้วยส้มป่อย ต.ผาสิ่ง อ.เมืองน่าน	12 ก.ค.61	380		
7	น่าน	บ้านน้ำเกียน ต.น้ำเกียน อ.ภูเพียง	16 ก.ค.61	380		
8	น่าน	บ้านห้วยระพี ต.สะเนียน อ.เมืองน่าน	16 ก.ค.61	380		
9	น่าน	บ้านทุ่งขาม ต.ไชยสถาน อ.เมืองน่าน	25 ก.ค.61	380		
10	น่าน	บ้านมงคลนิมิต ต.ผาสิ่ง อ.เมืองน่าน	25 ก.ค.61	380		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100 %	%	%	%	
		141				
		0				
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100 %	%	%	%	
		2				
		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 ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100 %	%	%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		33154				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		33154				
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100 %	%	%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		26278				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		26278				
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100 %	%	%	%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		60869				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		60869				

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 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100 %	%	%	%	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	3				
		0				
		-				
		-				
		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100 %	%	%	%	
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า						
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		10				
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0				
การปฏิบัติงาน	100%	100 %	%	%	%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		10				
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	-	%	%	%	
		-				
		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
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%	89.47 %	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		34				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		4				
- นอกเขตเมือง	100%	95.85 %	%	%	%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		162				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		7				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

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)		-				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-				
- นอกเขตเมือง	100%	0 %	%	%	%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		1				
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100 %	%	%	%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		1				
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	- - -	%	%	%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100 % 11 0	%	%	%	
3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100 % 11 0	%	%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100 %	%	%	%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0				
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100 %	%	%	%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0				
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	100 %				
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		18				
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100 %	%	%	%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		87				
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0				
- นอกเขตเมือง	100%	-	%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		-				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-				
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	-	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

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