

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน เขต 2(ภาคเหนือ)จ.พิษณุโลก

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          | ไม่มีสถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ                                 | -                                     | -                                                | -                               | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน เขต2(ภาคเหนือ)จ.พิษณุโลก

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                      |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>31.3-34.7 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |            |      | ไม่มีแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี                                                       | -                                     | -                                  | -                                   | -                          | -                                            | -                                 | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน เขต2(ภาคเหนือ)จ.พิษณุโลก

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                         |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>20.9-23.1 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | น่าน 1     | 3    | บ้านดอนศรีเสริม หมายเลข PEA.35-009279/50kVA.<br>ระยะห่างจากสถานีฯ 6 กม.                 | 23-มี.ค.-65<br>14.00 น.               | 22.13                              | 412                                 | 3                          | 22.72                                        | 22.72                             |               |
| 2        | น่าน 1     | 4    | บ้านบัวชัย หมายเลข PEA.59-001697/100kVA.<br>ระยะห่างจากสถานีฯ 14 กม.                    | 24-มี.ค.-65<br>14.25 น.               | 22.13                              | 413                                 | 3                          | 22.72                                        | 22.72                             |               |

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><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                        | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                                  |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | น่าน         | ใกล้พระธาตุแช่แห้ง ตำบลม่วงตึ๊ด อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน<br>PEA มิเตอร์ 28323722<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 110 เมตร | 2-มี.ค.-65                            | 225                                               | 225                         |               |
| 2        | น่าน         | ใกล้ รร บ้านน้ำแก่นกลาง ต.น้ำแก่น อ.ภูเพียง จ.น่าน<br>PEA มิเตอร์ 20678604<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 90 เมตร        | 3-มี.ค.-65                            | 230                                               | 230                         |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน เขต2(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>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                              | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                                    |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | น่าน         | เลยตลาด น่านเจ้า ไกลๆ ธกส เก่า ต.ไชยสถาน อ.เมืองน่าน จ.น่าน<br>PEA มิเตอร์ 25239070<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 70 เมตร | 9-มี.ค.-65                            | 370                                               | 370                         |               |
| 2        | น่าน         | ใกล้วัดไชยภูมิ บ้านน้ำต่วน ม.4 ต.ฝายแก้ว อ.ภูเพียง จ.น่าน<br>PEA มิเตอร์ 29148361<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร  | 10-มี.ค.-65                           | 385                                               | 385                         |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                       |                 | มค             | กพ.   | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100 %          | 100 % | 100 % | 100 %    |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                 |                 | 31             | 38    | 38    | 107      |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                    |                 | 0              | 0     | 0     | 0        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100 %          | 100 % | 100 % | 100 %    |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 |                |       |       |          |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 |                |       |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                       |                 | มค             | กพ.    | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 99.98%         | 99.96% | 99.96% | 99.96%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 14467          | 14454  | 14454  | 14454    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 14469          | 14459  | 14459  | 14459    |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 99.96%         | 99.94% | 99.94% | 99.94%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 50820          | 50902  | 50902  | 50902    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 50837          | 50932  | 50932  | 50932    |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า 95% | 99.97%         | 99.95% | 99.95% | 99.95%   |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 65287          | 65356  | 65356  | 65356    |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 65306          | 65391  | 65391  | 65391    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |     |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-----|-------|----------|--------------|
|                                                                                               |                 | มค             | กพ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            | -              | -   | -     | -        |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                     |                 | 0              | 0   | 0     | 0        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                        |                 | 0              | 0   | 0     | 0        |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90    | ไม่น้อยกว่า 90% | -              | -   | -     | -        |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที                                                  |                 | 0              | 0   | 0     | 0        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                                                     |                 | 0              | 0   | 0     | 0        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                          |          | มค             | กพ.   | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 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 % | 100 % | 100 %    |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                      |          | 27             | 27    | 27    | 81       |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                            |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                            | 100%     | 100 %          | 100 % | 100 % | 100 %    |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                               |          | 27             | 27    | 27    | 81       |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                  |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | มค             | กพ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | 4              | 3    | 3     | 10       |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | มค             | กพ.    | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 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%     | 93.75%         | 93.75% | 93.75% | 93.75%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 45             | 45     | 45     | 135      |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 3              | 3      | 3      | 9        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 95.63%         | 95.63% | 95.63% | 95.63%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 258            | 258    | 258    | 774      |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 40             | 40     | 40     | 120      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                     |          | มค             | กพ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | -              | -    | -     | -        |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 3              | 3    | 3     | 9        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          |                |      |       |          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | มค             | กพ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     |                |      |       |          |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | มค             | กพ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 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%           | -    | -     | -        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 1              | 0    | 0     | 0        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | 95%      | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 46             | 34   | 34    | 114      |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | มค             | กพ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 48             | 76   | 76    | 200      |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 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        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |     |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----|-------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | มค             | กพ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | -              | -   | -     | -        |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0              | 0   | 0     | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0              | 0   | 0     | 0        |              |



รายงานสรุปการขอใช้ไฟและติดตั้งมิเตอร์  
ณ วันที่ 1 มีนาคม 2565 ถึง 31 มีนาคม 2565  
กฟล.น่าน และ กฟย.ในสังกัด

| กลุ่ม            | มิเตอร์<br>(AMP) | เฟส | ในเขต  | นอกเขต        | รวม | ในเขต   |         |          |               | นอกเขต  |         |           |       | ติดตั้งเสร็จ | ไม่ดำเนินการ |     |   |
|------------------|------------------|-----|--------|---------------|-----|---------|---------|----------|---------------|---------|---------|-----------|-------|--------------|--------------|-----|---|
|                  | เทศบาล           |     | เทศบาล | ไม่เกิน 2 วัน |     | 3-5 วัน | >=6 วัน | รวมในเขต | ไม่เกิน 2 วัน | 3-5 วัน | >=6 วัน | รวมนอกเขต | ในเขต |              | นอกเขต       | รวม |   |
| กฟล.น่าน         | 5(15) A          | 1   | 1      | 25            | 26  | 1       | 0       | 0        | 1             | 23      | 2       | 0         | 25    | 26           | 0            | 0   | 0 |
|                  | 15(45) A         | 1   | 7      | 44            | 51  | 7       | 0       | 0        | 7             | 39      | 5       | 0         | 44    | 51           | 0            | 0   | 0 |
|                  | 30(100)A         | 1   | 0      | 2             | 2   | 0       | 0       | 0        | 0             | 1       | 1       | 0         | 2     | 2            | 0            | 0   | 0 |
|                  | 15(45) A         | 3   | 1      | 5             | 6   | 1       | 0       | 0        | 1             | 4       | 1       | 0         | 5     | 6            | 0            | 0   | 0 |
|                  | 30(100)A         | 3   | 3      | 0             | 3   | 1       | 2       | 0        | 3             | 0       | 0       | 0         | 0     | 3            | 0            | 0   | 0 |
|                  | 5 A with CT      | 3   | 0      | 1             | 1   | 0       | 0       | 0        | 0             | 0       | 0       | 1         | 1     | 1            | 0            | 0   | 0 |
| 5(100) A.        |                  |     | 3      | 0             | 2   | 2       | 0       | 0        | 0             | 0       | 0       | 2         | 2     | 2            | 0            | 0   | 0 |
| รวม              |                  |     | 12     | 76            | 88  | 10      | 2       | 0        | 12            | 67      | 9       | 0         | 76    | 88           | 0            | 0   | 0 |
| กฟย.<br>แม่จัน   | 5(15) A          | 1   | 1      | 6             | 7   | 1       | 0       | 0        | 1             | 6       | 0       | 0         | 6     | 7            | 0            | 0   | 0 |
|                  | 15(45) A         | 1   | 2      | 4             | 6   | 2       | 0       | 0        | 2             | 4       | 0       | 0         | 4     | 6            | 0            | 0   | 0 |
|                  | 30(100)A         | 1   |        |               |     |         |         |          |               |         |         |           |       |              |              |     |   |
|                  | 15(45) A         | 3   |        |               |     |         |         |          |               |         |         |           |       |              |              |     |   |
|                  | 30(100)A         | 3   | 0      | 1             | 1   | 0       | 0       | 0        | 0             | 0       | 1       | 0         | 1     | 1            | 0            | 0   | 0 |
| รวม              |                  |     | 3      | 11            | 14  | 3       | 0       | 0        | 3             | 10      | 1       | 0         | 11    | 14           | 0            | 0   | 0 |
| กฟย.<br>บ้านหลวง | 5(15) A          | 1   | 0      | 6             | 6   | 0       | 0       | 0        | 0             | 6       | 0       | 0         | 6     | 6            | 0            | 0   | 0 |
|                  | 15(45) A         | 1   | 0      | 4             | 4   | 0       | 0       | 0        | 0             | 4       | 0       | 0         | 4     | 4            | 0            | 0   | 0 |
|                  | 30(100)A         | 1   |        |               |     |         |         |          |               |         |         |           |       |              |              |     |   |
|                  | 15(45) A         | 3   |        |               |     |         |         |          |               |         |         |           |       |              |              |     |   |
|                  | 30(100)A         | 3   |        |               |     |         |         |          |               |         |         |           |       |              |              |     |   |
| รวม              |                  |     | 0      | 10            | 10  | 0       | 0       | 0        | 0             | 10      | 0       | 0         | 10    | 10           | 0            | 0   | 0 |
| กฟย.<br>สันติสุข | 5(15) A          | 1   | 0      | 3             | 3   | 0       | 0       | 0        | 0             | 3       | 0       | 0         | 3     | 3            | 0            | 0   | 0 |
|                  | 15(45) A         | 1   | 0      | 1             | 1   | 0       | 0       | 0        | 0             | 1       | 0       | 0         | 1     | 1            | 0            | 0   | 0 |
|                  | 30(100)A         | 1   |        |               |     |         |         |          |               |         |         |           |       |              |              |     |   |
|                  | 15(45) A         | 3   |        |               |     |         |         |          |               |         |         |           |       |              |              |     |   |
|                  | 30(100)A         | 3   |        |               |     |         |         |          |               |         |         |           |       |              |              |     |   |
| รวม              |                  |     | 0      | 4             | 4   | 0       | 0       | 0        | 0             | 4       | 0       | 0         | 4     | 4            | 0            | 0   | 0 |