

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน เขต 2(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,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                         |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)            | ที่ต้นหม้อแปลง<br>บ้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>31.3-34.7 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |            |      | ไม่มีแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี                                                          | -                                     | -                              | -                                   | -                          | -                                            | -                                 | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน เขต 2(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 |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                         |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)            | ที่ต้นหม้อแปลง<br>บ้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>20.9-23.1 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | น่าน 1     | 3    | บ้านนาบัว แม่จริม หมายเลข PEA.25-001906/50kVA.<br>ระยะห่างจากสถานีฯ 40 กม.              | 30-ส.ค.-65<br>14.00 น.                | 22.13                          | 413                                 | 3                          | 22.72                                        | 22.72                             |               |
| 2        | น่าน 1     | 4    | บ้านบวกแรด แม่จริม หมายเลข PEA.25-001146/50kVA.<br>ระยะห่างจากสถานีฯ 48 กม.             | 30-ส.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>( 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         | pea.63-016109 บ้านน้ำเกียน<br>PEA มิเตอร์ 27105507<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 50 เมตร                     | 10-ส.ค.-65                            | 225                                               | 225                         |               |
| 2        | น่าน         | pea.47-007646 บ้านน้ำเกียน ต.ฝายแก้ว จ.น่าน<br>PEA มิเตอร์ 5900353047<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร | 23-ส.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 โวลท์

| 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>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                             |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | น่าน         | 60-035471 บ้านแสงดาว จ.น่าน<br>Pea มิเตอร์ 28140783<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร         | 13-ส.ค.-65                            | 370                                               | 370                         |               |
| 2        | น่าน         | 63-006853 บ้านน้ำลัดสบแก่น จ.น่าน<br>PEA มิเตอร์ 6100533646<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 700 เมตร | 17-ส.ค.-65                            | 385                                               | 385                         |               |

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 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100.00         | 98.20  |      | 198.20   |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                  |                 | 308.00         | 218.00 |      | 526.00   |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                     |                 | 0.00           | 4.00   |      | 4.00     |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100            | 100    |      |          |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 0              | 1      |      |          |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | 0              | 0      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |          |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------|------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ก.ค.           | ส.ค.     | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |          |      |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 99.99%         | 99.99%   |      |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 14555.00       | 14566.00 |      |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 14557.00       | 14567.00 |      |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 99.94%         | 1.00     |      |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 51,268.00      | 51298.00 |      |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 51,299.00      | 51323.00 |      |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า 95% | 99.95%         | 99.96%   |      |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 |                |          |      |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 65,823.00      | 65864.00 |      |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 65,856.00      | 65890.00 |      |          |              |

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% |      | 0%       |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                     |                 | 1              | 2    |      |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                        |                 | 0              | 0    |      | -        |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90    | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% |      | -        |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที                                                  |                 | 0              | 0    |      | -        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                                                     |                 | 0              | 0    |      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน                                       |                                                      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                      | ก.ค.                                                 | ส.ค.                                                 | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% |      |          |              |



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>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | 100%           | 100% |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | 8              | 8    |      |          |              |

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%     | 100%           | 86.67 |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 1              | 13    |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 2     |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 87.32 |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 65             | 62    |      |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 9     |      |          |              |

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%     | 100%           | 100% |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0    |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | 100% |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 1              | 1    |      |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0    |      |          |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | 100%           | 100% |      |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 4              | 8    |      |          |              |
| 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%     | 100%           | 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% |      |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 100%           | 100% |      |          |              |

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%     | 100%           | 100%  |      |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              | 1     |      |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              | 0     |      |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100%  |      |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | 0              | 1     |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          |                |       |      |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | 0              | 0     |      |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          |                |       |      |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | 95%      | 100%           | 96.15 |      |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 42             | 25    |      |          |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              | 1     |      |          |              |

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>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 265            | 448  |      |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 89             | 192  |      |          |              |
| 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. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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<br><br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | 100%           | 100% |      |          |              |
|                                                                                                                                                  |          | 0              | 0    |      |          |              |

รายงานสรุปการขอใช้ไฟและติดตั้งมิเตอร์  
ประจำเดือน สิงหาคม 2565  
กฟจ.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 |
| กฟจ.น่าน         | 5(15) A.         | 1 P | 1      | 26     | 26  | 0             | 0       | 1       | 1        | 17            | 8       | 1       | 26        | 27           | 0            | 0      | 0   |
|                  | 15(45) A.        | 1 P | 14     | 67     | 81  | 10            | 4       | 0       | 14       | 41            | 20      | 6       | 67        | 81           | 0            | 0      | 0   |
|                  | 30(100) A.       | 1 P | 2      | 2      | 4   | 2             | 0       | 0       | 2        | 2             | 0       | 0       | 2         | 4            | 0            | 0      | 0   |
|                  | 5 A with CT      | 3 P | 0      | 1      | 1   | 0             | 0       | 0       | 0        | 0             | 1       | 0       | 1         | 1            | 0            | 0      | 0   |
|                  | 15(45) A.        | 3 P | 0      | 2      | 2   | 0             | 0       | 0       | 0        | 2             | 0       | 0       | 2         | 2            | 0            | 0      | 0   |
|                  | 30(100) A.       | 3 P | 1      | 1      | 2   | 1             | 0       | 0       | 1        | 1             | 0       | 0       | 1         | 2            | 0            | 0      | 0   |
| รวม              |                  |     | 18     | 99     | 116 | 13            | 4       | 1       | 18       | 63            | 29      | 7       | 99        | 117          | 0            | 0      | 0   |
| กฟย.<br>แม่จัน   | 5(15) A          | 1   | 0      | 1      | 1   | 0             | 0       | 0       | 0        | 1             | 0       | 0       | 1         | 1            | 0            | 0      | 0   |
|                  | 15(45) A         | 1   | 1      | 0      | 1   | 1             | 0       | 0       | 1        | 0             | 0       | 0       | 0         | 1            | 0            | 0      | 0   |
|                  | 30(100)A         | 1   |        |        |     |               |         |         |          |               |         |         |           |              |              |        |     |
|                  | 15(45) A         | 3   |        |        |     |               |         |         |          |               |         |         |           |              |              |        |     |
|                  | 30(100)A         | 3   |        |        |     |               |         |         |          |               |         |         |           |              |              |        |     |
| รวม              |                  |     | 1      | 1      | 2   | 1             | 0       | 0       | 1        | 1             | 0       | 0       | 1         | 2            | 0            | 0      | 0   |
| กฟย.<br>บ้านหลวง | 5(15) A          | 1   | 0      | 2      | 2   | 0             | 0       | 0       | 0        | 1             | 1       | 0       | 2         | 2            | 0            | 0      | 0   |
|                  | 15(45) A         | 1   | 0      | 2      | 2   | 0             | 0       | 0       | 0        | 1             | 1       | 0       | 2         | 2            | 0            | 0      | 0   |
|                  | 5(100) A.        | 1   |        |        |     |               |         |         |          |               |         |         |           |              |              |        |     |
|                  | 15(45) A         | 3   |        |        |     |               |         |         |          |               |         |         |           |              |              |        |     |
|                  | 30(100)A         | 3   |        |        |     |               |         |         |          |               |         |         |           |              |              |        |     |
| รวม              |                  |     | 0      | 4      | 4   | 0             | 0       | 0       | 0        | 2             | 2       | 0       | 4         | 4            | 0            | 0      | 0   |
| กฟย.<br>สันติสุข | 5(15) A          | 1   | 1      | 4      | 5   | 1             | 0       | 0       | 1        | 4             | 0       | 0       | 4         | 5            | 0            | 0      | 0   |
|                  | 15(45) A         | 1   | 0      | 5      | 5   | 0             | 0       | 0       | 0        | 5             | 0       | 0       | 5         | 5            | 0            | 0      | 0   |
|                  | 30(100)A         | 1   |        |        |     |               |         |         |          |               |         |         |           |              |              |        |     |
|                  | 15(45) A         | 3   |        |        |     |               |         |         |          |               |         |         |           |              |              |        |     |
|                  | 30(100)A         | 3   |        |        |     |               |         |         |          |               |         |         |           |              |              |        |     |
| รวม              |                  |     | 1      | 9      | 10  | 1             | 0       | 0       | 1        | 9             | 0       | 0       | 9         | 10           | 0            | 0      | 0   |