

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 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (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    | บ้านสิงห์ หมายเลข PEA.22-002509/160kVA.<br>ระยะห่างจากสถานีฯ 3 กม.                      | 9-พ.ย.-65<br>14.00 น.                 | 22.13                          | 411                                 | 3                          | 22.72                                        | 22.72                             |               |
| 2        | น่าน 1     | 4    | บ้านป่าพะ หมายเลข PEA.37-007239/250kVA.<br>ระยะห่างจากสถานีฯ 21 กม.                     | 15-พ.ย.-65<br>14.25 น.                | 22.13                          | 412                                 | 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><br>เวลา<br><br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br><br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                           |                                               |                                                       | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | น่าน         | pea.26-005242 บ้านผาขวาง<br>PEA มิเตอร์ 2496985459<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร        | 14-พ.ย.-65                                    | 225                                                   | 225                         |               |
| 2        | น่าน         | pea.34-006166 บ้านดู่ใต้ จ.น่าน<br>PEA มิเตอร์ 6000704466<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร | 23-พ.ย.-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         | 53-005109 บ้านคอวัง จ.น่าน<br>Pea มิเตอร์ 6500486573<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 450 เมตร      | 21-พ.ย.-65                            | 370                                               | 370                         |               |
| 2        | น่าน         | 36-005643 บ้านช้างเผือก จ.น่าน<br>PEA มิเตอร์ 6301005769<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร  | 28-พ.ย.-65                            | 385                                               | 385                         |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|------|----------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ตค             | พย    | ธค   | ไตรมาส 4 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% |                |       |      | 0.00     |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                  |                 | 107.00         | 82.00 | 0    | 189.00   |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                     |                 | 0.00           | 0.00  | 0.00 | 0.00     |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% |                |       |      |          |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 0              | 0     | 0    |          |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | 0              | 0     | 0    | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |           |         |           | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-----------|---------|-----------|--------------|
|                                                       |                 | ตค             | พย        | ธค      | ไตรมาส 4  |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |           |         |           |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 99.96%         | 99.95%    | #DIV/0! | 99.95%    |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 51418.00       | 51,501.00 | 0.00    | 102919.00 |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 51441.00       | 51,528.00 | 0.00    | 102969.00 |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 99.96%         | 99.97%    | #DIV/0! | 99.97%    |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 14,554.00      | 14,567.00 | 0.00    | 29121.00  |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 14,560.00      | 14,571.00 | 0.00    | 29131.00  |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า 95% |                |           |         |           |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 | 99.96%         | 99.95%    | #DIV/0! | 99.95%    |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 65,972.00      | 66,068.00 | 0.00    | 132040.00 |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 66,001.00      | 66,099.00 | 0.00    | 132100.00 |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |    |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|----|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | ตค             | พย   | ธค | ไตรมาส 4 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | 100%           | 100% |    | 0%       |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                           | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% |    | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              | 0    | 0  | 15       |              |
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              | 0    | 0  | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              | 0    | 0  | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              | 0    | 0  | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ตค             | พย   | ธค   | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                        |          |                |      |      |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |      |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | 146            | 82   | 0    | 228.00   |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | 146            | 82   | 0    | 228.00   |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | 0              | 0    | 0    | 0.00     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | ตค             | พย   | ธค   | ไตรมาส 4 |              |
| 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)                                                                                                                   |          | 0              | 0    | 0    | 0.00     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | 0              | 0    | 0    | 0.00     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ตค             | พย     | ธค      | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |        |         |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |        |         |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                              |          |                |        |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | 100.00         | 85.71  | #DIV/0! |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 5              | 6      | 0       | 11.00    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0              | 1      | 0       | 1.00     |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100.00         | 100.00 | #DIV/0! |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 67             | 69     | 0       | 136.00   |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0              | 0      | 0       | 0.00     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ตค             | พย   | ธค   | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0.00           | 1.00 | 0.00 | 1.00     |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0    | 0    | 0.00     |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 1              | 0    | 0    | 1.00     |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0    | 0    | 0.00     |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              | 1    | 0    | 1.00     |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    | 0    | 0.00     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ตค             | พย   | ธค   | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0    | 0    | 0.00     |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0    | 0    | 0.00     |              |
| 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%     |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 3    | 0    | 3.00     |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0    | 0    | 0.00     |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 3    | 0    | 3.00     |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0    | 0    | 0.00     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ตค             | พย     | ธค      | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              | 0      | 0       | 0.00     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              | 0      | 0       | 0.00     |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0              | 0      | 0       | 2.00     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | 0              | 0      | 0       | 0        |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | 95%      | 100%           | 100.00 | #DIV/0! | 100.00   |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 0              | 57     | 0       | 57.00    |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              | 0      | 0       | 0.00     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ตค             | พย   | ธค   | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 940  | 0    | 940.00   |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    | 0    | 0.00     |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 341  | 0    | 415.00   |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    | 0    | 0.00     |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0    | 0    | 0.00     |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    | 0    | 0.00     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดน่าน โทร 15345

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ตค             | พย   | ธค   | ไตรมาส 4 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          |                |      |      |          |              |

รายงานสรุปการขอใช้ไฟและติดตั้งมิเตอร์  
ประจำเดือน พฤศจิกายน 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 P | 3      | 13            | 16  | 3       | 0       | 0        | 3             | 12      | 1       | 0         | 13           | 16           | 0      | 0   | 0 |
|                  | 15(45) A.        | 1 P | 3      | 54            | 57  | 2       | 1       | 0        | 3             | 52      | 1       | 0         | 53           | 56           | 0      | 1   | 1 |
|                  | 30(100) A.       | 1 P | 0      | 2             | 2   | 0       | 0       | 0        | 0             | 2       | 0       | 0         | 2            | 2            | 0      | 0   | 0 |
|                  | 15(45) A.        | 3 P | 0      | 1             | 1   | 0       | 0       | 0        | 0             | 1       | 0       | 0         | 1            | 1            | 0      | 0   | 0 |
|                  | 30(100) A.       | 3 P | 1      | 0             | 1   | 1       | 0       | 0        | 1             | 0       | 0       | 0         | 0            | 1            | 0      | 0   | 0 |
|                  | 5 A with CT      | 3 P | 1      | 0             | 1   | 0       | 0       | 0        | 0             | 0       | 0       | 0         | 0            | 0            | 1      | 0   | 1 |
| รวม              |                  |     | 8      | 70            | 78  | 6       | 1       | 0        | 7             | 67      | 2       | 0         | 69           | 76           | 1      | 1   | 2 |
| กฟย.<br>แม่จัน   | 5(15) A.         | 1 P | 0      | 5             | 5   | 0       | 0       | 0        | 0             | 4       | 0       | 0         | 4            | 4            | 0      | 1   | 1 |
|                  | 15(45) A.        | 1 P | 3      | 3             | 6   | 2       | 0       | 0        | 2             | 3       | 0       | 0         | 3            | 5            | 1      | 0   | 1 |
|                  |                  |     |        |               |     |         |         |          |               |         |         |           |              |              |        |     |   |
|                  |                  |     |        |               |     |         |         |          |               |         |         |           |              |              |        |     |   |
| รวม              |                  |     | 3      | 8             | 11  | 2       | 0       | 0        | 2             | 7       | 0       | 0         | 7            | 9            | 1      | 1   | 2 |
| กฟย.<br>บ้านหลวง | 5(15) A.         | 1 P | 0      | 4             | 4   | 0       | 0       | 0        | 0             | 2       | 2       | 0         | 4            | 4            | 0      | 0   | 0 |
|                  | 15(45) A.        | 1 P | 0      | 2             | 2   | 0       | 0       | 0        | 0             | 1       | 0       | 0         | 1            | 1            | 0      | 1   | 1 |
|                  | 5(100) A.        | 1 P | 0      | 1             | 1   | 0       | 0       | 0        | 0             | 0       | 0       | 0         | 0            | 0            | 0      | 1   | 1 |
|                  |                  |     |        |               |     |         |         |          |               |         |         |           |              |              |        |     |   |
| รวม              |                  |     | 0      | 7             | 7   | 0       | 0       | 0        | 0             | 3       | 2       | 0         | 5            | 5            | 0      | 2   | 2 |
| กฟย.<br>สันติสุข | 5(15) A.         | 1 P | 0      | 2             | 2   | 0       | 0       | 0        | 0             | 2       | 0       | 0         | 2            | 2            | 0      | 0   | 0 |
|                  | 15(45) A.        | 1 P | 0      | 12            | 12  | 0       | 0       | 0        | 0             | 6       | 6       | 0         | 12           | 12           | 0      | 0   | 0 |
|                  | 15(45) A.        | 3 P | 0      | 1             | 1   | 0       | 0       | 0        | 0             | 1       | 0       | 0         | 1            | 1            | 0      | 0   | 0 |
|                  |                  |     |        |               |     |         |         |          |               |         |         |           |              |              |        |     |   |
| รวม              |                  |     | 0      | 15            | 15  | 0       | 0       | 0        | 0             | 9       | 6       | 0         | 15           | 15           | 0      | 0   | 0 |