

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟ.น่าน

หัวข้อ	งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)	2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครึ่ง) 01/00/00	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค IW72
	2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) 0	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) 01/00/00	ไม่น้อยกว่า 98%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย 01/00/00 - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) 01/00/00	100%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย) 0	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) 01/00/00	100%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					ในหัวข้อ Call Center การไฟฟ้าเขตไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟก. (Guaranteed Standards of Performance)3	3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) 01/00/00	100%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) 0	100%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) 01/00/00	100%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค

	3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเครื่องขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) 01/00/00 - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย) 01/00/00	100%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			42	33		75	
			0	0		0	
		100%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			238	257		495	
			0	0		0	
	3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเครื่องขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) 01/00/00 - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย) 01/00/00	100%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่ส่งรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มีเครื่องขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
			3	0		3	
			0	0		0	
		100%	100.00%	100.00%		100.00%	
			2	2		4	
			0	0		0	
	3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เครือ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย) 0	100%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ZCSR181
			5	0		5	
			0	0		0	
		100%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ZCSR181
			0	0		0	
	3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน 3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย) เกิน 30 วันทำการ (ราย) 01/00/00	100%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			11	147		158	
			0	0		0	
		100%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			44	184		228	
	3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย) 0 0	100%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			0	0		0	
		100%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			0	0		0	
		100%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) 01/00/00	100%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ข้อมูลร้องเรียนจาก ผลส.
			0	0		0	
			0	0		0	
		100%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			0	0		0	
	3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) 01/00/00	100%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			0	0		0	
			0	0		0	
		95%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			0	0		0	
	3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ 01/00/00						
			0	0		0	
			0	0		0	
		100%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			301	670		971	
	3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) 01/00/00	100%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			0	0		0	

	- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		91	198		289	
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
	01/00/00						
	3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
	0						
	3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
	ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
	เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
	0						

รายงานสรุปการขอใช้ไฟและติดตั้งมิเตอร์

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2567

กฟจ.น่าน และ กฟย.ในสังกัด

กลุ่ม	มิเตอร์	เฟส	ในเขต	นอกเขต	รวม	ในเขต				นอกเขต				ติดตั้งเสร็จ	ไม่ดำเนินการ		
	(AMP)		เทศบาล	เทศบาล		ไม่เกิน 2 วัน	3-5 วัน	>=6 วัน	รวมในเขต	ไม่เกิน 2 วัน	3-5 วัน	>=6 วัน	รวมนอกเขต		ในเขต	นอกเขต	รวม
	5(15) A.	1 P	4	13	17	4	0	0	4	13	0	0	13	17	0	0	0
กฟจ.น่าน	15(45) A.	1 P	7	67	74	7	0	0	7	67	0	0	67	74	0	0	0
	30(100) A.	1 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	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
รวม			12	82	94	12	0	0	12	81	0	0	81	93	0	1	1
	15(45) A.	1 P	0	4	4	0	0	0	0	4	0	0	4	4	0	0	0
กฟย.																	
แม่จริม																	
รวม			0	4	4	0	0	0	0	4	0	0	4	4	0	0	0
	5(15) A.	1 P	0	2	2	0	0	0	0	2	0	0	2	2	0	0	0
กฟย.	15(45) A.	1 P	0	2	2	0	0	0	0	2	0	0	2	2	0	0	0
บ้านหลวง																	
รวม			0	4	4	0	0	0	0	4	0	0	4	4	0	0	0
	5(15) A.	1 P	0	4	4	0	0	0	0	4	0	0	4	4	0	0	0
กฟย.	15(45) A.	1 P	0	3	3	0	0	0	0	3	0	0	3	3	0	0	0
สันติสุข																	
รวม			0	7	7	0	0	0	0	7	0	0	7	7	0	0	0