

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟ.น่าน

หัวข้อ	งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
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
			224	172	0	396	
			0	0	0	0	
	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
			0	0	0	0	
			0	0	0	0	
	2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) 01/00/00	ไม่น้อยกว่า 98%	100.00%	0.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			77,916	77,922	0	155,838	
			77,916	77,922	0	155,838	มีจำนวนอ่านหน่วยทุกเดือน
	2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย 01/00/00 - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) 01/00/00	100%	100.00%	0.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			97,876	97,891	0	195,767	
			97,876	97,891	0	195,767	
	2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย) 0	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	0.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			173,016	175,813	0	348,829	
			173,016	175,813	0	348,829	
	2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า 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	0	0	2	
			0	0	0	0	
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)3	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 กฟภ. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.
	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
			63	83	0	146	
			0	0	0	0	
	การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) 0	100%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			63	83	0	146	
			0	0	0	0	
	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%	100%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			154	133	0	287	
			0	0	0	0	
	3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ						

ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีไม่ระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว	3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)	100%			0		ไม่มีปัญหาและอุปสรรค					
	3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส											
	- เขตเมือง		100.00%	100.00%		100.00%						
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		29	36		65						
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0						
	01/00/00											
	- นอกเขตเมือง		100.00%	100.00%		100.00%						
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		283	303		586						
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0						
	01/00/00											
	3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส		100%					0		ไม่มีข้อรายงานผลการดำเนินงานการขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟสในเขตเมือง		
	- เขตเมือง			100.00%		100.00%			100.00%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	0	0		0								
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	0	0		0								
01/00/00												
- นอกเขตเมือง	100.00%	100.00%		100.00%								
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	1		1								
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0	0		0								
01/00/00												
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เครือเอ	100%	100.00%		100.00%	0	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค					
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0		2		2						
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0		0		0						
0												
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครือเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เครือเอ		100%	100%	100%		0		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค			
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)			0	1				1				
เกิน 55 วันทำการ (ราย)			0	0				0				
0												
3.3 ระยะเวลาทดสอบส่นของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			100%							0		ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า				100%				100%			100.00%	
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)				49				14			63	
เกิน 30 วันทำการ (ราย)				0				0			0	
01/00/00												
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%			100.00%	100.00%		0	100.00%			ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)				72	59			131				
เกิน 20 วันทำการ (ราย)				0	0			0				
0												
0												
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ		100%		100%	100%	0		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)				0	0			0				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)			0	0	0							
01/00/00												
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า			100%	100%	100%			0		100.00%		ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)				0	0					0		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)				0	0					0		
01/00/00												
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	95%			100%	100%		0			100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95				0	0					0		
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ				0	0					0		
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ												
01/00/00												
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีใดกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากรันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)		100%				0				ไม่มีปัญหาและอุปสรรค		
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก				100.00%	100.00%				100.00%			
- เขตเมือง				611	634				1,245			
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			0	0	0							
เกิน 1 วันทำการ (ราย)												
01/00/00												
- นอกเขตเมือง			100.00%	100.00%	100.00%							
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	77		69	146								

	เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	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	0	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	0						
	3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	100%	100%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
	ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	0						

รายงานสรุปการขอใช้ไฟและติดตั้งมิเตอร์

ประจำเดือน พฤษภาคม 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	18	22	4	0	0	4	18	0	0	18	22	0	0	0
กฟจ.น่าน	15(45) A.	1 P	8	56	64	8	0	0	8	56	0	0	56	64	0	0	0
	15(45) A.	3 P	0	3	3	0	0	0	0	3	0	0	3	3	0	0	0
	30(100) A.	3 P	1	1	2	1	0	0	1	1	0	0	1	2	0	0	0
รวม			13	78	91	13	0	0	13	78	0	0	78	91	0	0	0
	5(15) A.	1 P	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
กฟย.	15(45) A.	1 P	1	3	4	1	0	0	1	3	0	0	3	4	0	0	0
แม่จัน																	
รวม			2	3	5	2	0	0	2	3	0	0	3	5	0	0	0
	5(15) A.	1 P	0	8	8	0	0	0	0	7	0	0	7	7	0	1	1
กฟย.	15(45) A.	1 P	0	4	4	0	0	0	0	4	0	0	4	4	0	0	0
บ้านหลวง	มิเตอร์ E	1 P	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
รวม			1	12	13	0	0	1	1	11	0	0	11	12	0	1	1
	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	15	15	0	0	0	0	15	0	0	15	15	0	0	0
สันติสุข																	
รวม			0	17	17	0	0	0	0	17	0	0	17	17	0	0	0