

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟ.น่าน

หัวข้อ	งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)	2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง) 01/00/00	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	100.00%	#NAME?	#NAME?	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%	#NAME?	#NAME?	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) 01/00/00	ไม่น้อยกว่า 98%	100.00%	100.00%	#NAME?	#NAME?	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ปัจจุบันอ่านหน่วยทุกเดือน
	2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย 01/00/00 - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) 01/00/00	100%	100.00%	100.00%	#NAME?	#NAME?	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย) 0	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	#NAME?	#NAME?	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%	#NAME?	#NAME?	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. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟ. (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%	#NAME?	#NAME?	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) 0	100%	100.00%	100.00%	#NAME?	#NAME?	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%	100%	#NAME?	#NAME?	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากรวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ						

	ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีไม่ระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเดอรขนาดไม่เกิน 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%	#NAME?	#NAME?	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			25	0	0	25	
			0	0	0	0	
		100%	100.00%	100.00%	#NAME?	#NAME?	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			187	0	0	187	
			0	0	0	0	
	3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเดอรขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100.00%	100.00%	#NAME?	#NAME?	ไม่ตรงรายงานผลการดำเนินงาน
	- เขตเมือง		0	0	0	0	การขอติดตั้ง
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	มีเดอรขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)						ในเขตเมือง
	- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	#NAME?	#NAME?	
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	01/00/00						
	3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เครือ	100%	100.00%	100.00%	#NAME?	#NAME?	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	ZCSR181
	เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	0						
	3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครือ	100%	100%	100%	#NAME?	#NAME?	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	แต่ไม่เกิน 2,000 เครือ						ZCSR181
	ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	0						
	3.3 ระยะเวลาคงทนของตู้ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน	100%	100%	100%	#NAME?	#NAME?	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า						
	ภายใน 30 วันทำการ (ราย)		42	0	0	42	
	เกิน 30 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	01/00/00						
	3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100.00%	100.00%	#NAME?	#NAME?	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		32	0	0	32	
	เกิน 20 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	0						
	0						
	3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	#NAME?	#NAME?	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2	0	0	2	ข้อมูลร้องเรียนจาก ผลส.
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	01/00/00						
	3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	#NAME?	#NAME?	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	01/00/00						
	3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	95%	100%	100%	#NAME?	#NAME?	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95		0	0	0	0	
	- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0	0	0	
	- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ						
	01/00/00						
	3.4 ระยะเวลากลับไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)	100%	100.00%	100.00%	#NAME?	#NAME?	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก		398	0	0	398	
	- เขตเมือง		0	0	0	0	
	ภายใน 1 วันทำการ (ราย)						
	เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
	01/00/00						
	- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	#NAME?	#NAME?	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		132	0	0	132	

	เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	01/00/00						
	3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100.00%	100.00%	#NAME?	#NAME?	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	0						
	3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	100%	100%	#NAME?	#NAME?	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
	ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	0						

รายงานสรุปการใช้ไฟและติดตั้งมิเตอร์

ประจำเดือน สิงหาคม 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	3	9	12	3	0	0	3	9	0	0	9	12	0	0	0
กฟจ.น่าน	15(45) A.	1 P	5	40	45	5	0	0	5	40	0	0	40	45	0	0	0
	มิเตอร์ E	1 P	0	2	2	0	0	0	0	0	0	2	2	2	0	0	0
	15(45) A.	3 P	1	1	2	1	0	0	1	1	0	0	1	2	0	0	0
	30(100) A.	3 P	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0
	5 A with CT	3 P	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
	5(45) A.	1 P	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
รวม			10	55	65	9	0	0	9	51	0	2	53	62	1	2	3
	5(15) A.	1 P	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0
กฟย.	15(45) A.	1 P	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
แม่จริม																	
รวม			1	1	2	1	0	0	1	1	0	0	1	2	0	0	0
	5(15) A.	1 P	0	3	3	0	0	0	0	3	0	0	3	3	0	0	0
กฟย.	15(45) A.	1 P	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0
บ้านหลวง																	
รวม			0	4	4	0	0	0	0	4	0	0	4	4	0	0	0
	15(45) A.	1 P	0	4	4	0	0	0	0	2	2	0	4	4	0	0	0
กฟย.	15(45) A.	3 P	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0
สันติสุข																	
รวม			0	5	5	0	0	0	0	2	2	1	5	5	0	0	0