

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%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค IW72
			190	0	138	492	
			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%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			0	0	1	1	
			0	0	0	0	
	2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) 01/00/00	ไม่น้อยกว่า 98%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ปัจจุบันอ่านหน่วยทุกเดือน
			77,964	0	77,816	233,646	
			77,964	0	77,816	233,646	
	2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) 01/00/00	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			98,002	0	98,150	294,273	
			98,002	0	98,150	294,273	
	2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย) 0	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			175,913	0	175,966	527,802	
			175,913	0	175,966	527,802	
	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%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			2	0	5	9	
			0	0	0	0	
	2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (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 กฟ. (Guaranteed Standards of Performance)3	3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) 01/00/00 การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) 0	100%					ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			78	0	67	269	
			0	0	0	0	
							ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
			78	0	67	269	
			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%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			96	0	0	96	
			0	0	0	0	
	3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากรวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ						

[illegible]

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

รายงานสรุปการใช้ไฟและติดตั้งมิเตอร์

ประจำเดือน กันยายน 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