

หัวข้อ	งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	
			ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)	2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง) 01/00/00	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค NW 72	
	2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) 0	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
	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	
	2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย 01/00/00 - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) 01/00/00	100%	100.00%	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%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
	2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง 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	
	2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					ในหัวข้อ Call Center การไฟฟ้าเขตไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.	
	3. มาตรฐานการให้บริการที่ การไฟฟ้ารับประกันกับ ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)3	3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) 01/00/00	100%					ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
		การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย) 0	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
		3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) 01/00/00	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ								

	ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีไม่ระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 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%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เครวีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย) 0	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครวีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เครวีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย) 0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย) เกิน 30 วันทำการ (ราย) 01/00/00 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย) 0 0	100%	100.00%	100.00%	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 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) 01/00/00 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ 01/00/00 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากรวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) 01/00/00 - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค

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

รายงานสรุปการขอใช้ไฟและติดตั้งมิเตอร์

ประจำเดือน พฤศจิกายน 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	0	36	36	0	0	0	0	35	0	1	36	36	0	0	0
กฟจ.น่าน	15(45) A.	1 P	3	43	46	3	0	0	3	43	0	0	43	46	0	0	0
	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	1	2	3	1	0	0	1	2	0	0	2	3	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	3	1	4	0	2	1	3	0	0	1	1	4	0	0	0
	5(100) A.	1 P	1	2	3	1	0	0	1	2	0	0	2	3	0	0	0
รวม			8	87	95	5	2	1	8	85	0	2	87	95	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	8	1	9	8	0	0	8	1	0	0	1	9	0	0	0
แม่จริม																	
รวม			8	4	12	8	0	0	8	4	0	0	4	12	0	0	0
	15(45) A.	1 P	0	5	5	0	0	0	0	2	2	0	4	4	0	1	1
กฟย.																	
บ้านหลวง																	
รวม			0	5	5	0	0	0	0	2	2	0	4	4	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	9	9	0	0	0	0	9	0	0	9	9	0	0	0
สันติสุข																	
รวม			0	11	11	0	0	0	0	11	0	0	11	11	0	0	0