



บันทึก

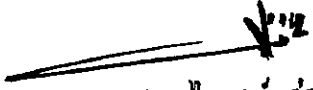
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟภ.อ.หาดใหญ่ ถึง กฟต.๓
เลขที่ หลน.(วต.) วันที่ ๙ ต.ค.๒๕๕๘
เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๕๘
อ้างถึง

เรียน อช.ต.๓

กฟภ.อ.หาดใหญ่ ขอสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ
กฟภ.อ.หาดใหญ่ และ กฟฟ.ในสังกัด ประจำเดือน กันยายน ๒๕๕๘ (ตามรายละเอียดแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบช.กบต.ต.๓ ดำเนินการต่อไป


(นายไพฑูรย์ ว่องวิระยุทธ)
ผจก.กฟอ.หาดใหญ่

13 ต.ค. 2558

ผวต.กฟภ.อ.หาดใหญ่

๑๔๑๔๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
- แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัด ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	บริษัท สยามมิชลิน จำกัด ถ.นิคมอุตสาหกรรมลุง ค.ลุง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา (คูมอริชาติ)	21 ก.ย.2558 เวลา 11.26 น.	Va=116.4 KV. Va=116.3 KV. Va=116.4 KV.	116.3 KV.	-
2	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สถานีไฟฟ้า มอ.) ถ.กาญจนวณิช อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา (คูมพิชัย) โทร 43551	21 ก.ย.2558 เวลา 09.11 น.	Va=117.7 KV. Va=117.7 KV. Va=117.7 KV.	117.7 KV.	-
3	บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด ถ.กาญจนวณิช ต.หาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา (คูมชาตรี)	21 ก.ย.2558 เวลา 11.17 น.	Va=118.1 KV. Va=117.5 KV. Va=117.7 KV.	117.7 KV.	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ความปลอดภัยไฟ

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดัน ไฟฟ้าที่จุดจ่าย ไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
- แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ค่าเงินการจ่ายไฟฟ้า โดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานี (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง TAP	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี ฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง (โวลท์)			ได้ตามมาตรฐาน	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	หาดใหญ่ 1	3	หม้อแปลงรหัส T-530 บริเวณ ซอย 5 ถนนบุรีอุทิศ ห่างจาก สฟฟ. 4.00 ก.ม.	22 ก.ย. 2558 เวลา 10.00 น.	33.7	402	3	33.16	✓	
2	หาดใหญ่ 2	8	หม้อแปลงรหัส T-1197 บริเวณ ซอย 1 ถนนเอเชีย ห่างจาก สฟฟ. 1.80 ก.ม.	22 ก.ย. 2558 เวลา 13.25 น.	33.7	403	3	33.24	✓	
3	หาดใหญ่ 3	3	หม้อแปลงรหัส T-1403 บริเวณ ถนนสนามบิน ห่างจาก สฟฟ. 3.50 ก.ม.	22 ก.ย. 2558 เวลา 10.50 น.	33.6	402	3	33.16	✓	
4	หาดใหญ่ 4	2	หม้อแปลงรหัส T-177 บริเวณ ถนนกาญจนวนิช ห่างจาก สฟฟ. 4.01 ก.ม.	22 ก.ย. 2558 เวลา 09.15 น.	33.8	403	3	33.24	✓	
6	ฉลุง	3	หม้อแปลงรหัส T-5009 บริเวณ หน้าวัดป่ายาง ห่างจาก สฟฟ. 12.00 ก.ม.	22 ก.ย. 2558 เวลา 10.30 น.	33.6	402	3	33.16	✓	
7	รัตภูมิ	9	หม้อแปลงรหัส T248 บริเวณ ซอย 3 ถนนพหลโยธิน ห่างจาก สฟฟ. 12 ก.ม.	28 ก.ย. 58	33.4	404	3	33.40	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
- แรงดัน ไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดัน ไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ. ชั้น 1, 2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ ได้ มาตรฐาน
1	กฟผ.หาดใหญ่	วัดที่หม้อแปลงรหัส T-681 ถ.เทศบาลพัฒนา ต.หาดใหญ่ วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 240 เมตร หมายเลขผู้ใช้ไฟ 045-4307-93	23 ก.ย.2558 เวลา 11.05 น.	230	230	-
2	กฟส.รัษฎา	วัดที่หม้อแปลงรหัส T1/36 บริเวณ บ้านกองอิฐ วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 200 เมตร หม้อแปลงห่างจาก สฟผ. 15 ก.ม. หมายเลขผู้ใช้ไฟ 058-5143-70	4 ก.ย.2558 เวลา 10.10 น.	220	220	-
3	กฟส.นาหม่อม	วัดที่หม้อแปลงรหัส T6011 บ้านโลกทั้ง ม.2 ต.พิจิตร วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 370 เมตร	10 ก.ย.2558	222	222	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดัน ไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
- แรงดัน ไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. ชั้น 1, 2	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
						ได้มาตรฐาน	ไม่ ได้ มาตรฐาน
1	กฟอ.หาดใหญ่	วัดที่หม้อแปลงรหัส T-681 ถ.เทศบาล ต.หาดใหญ่	วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 240 เมตร หมายเลขผู้ใช้ไฟ 045-4307-93	23 ก.ย.2558 เวลา 11.05 น.	400	400	-
2	กฟส.รัษฎา	วัดที่หม้อแปลงรหัส T133 บริเวณ บ้านคูหาใน 1	วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 40 เมตร หม้อแปลงห่างจาก สฟฟ. 4 ก.ม. หมายเลขผู้ใช้ไฟ 064-5564-00	4 ก.ย.2558 เวลา 09.30 น.	380	380	-
3	กฟส.นาหม่อม	วัดที่หม้อแปลงรหัส T3111 ถ.คลองยาเหนือ ก่อนถึง ม.สินสุข	วัดห่างจากหม้อแปลง 380 เมตร	25 ก.ย.2558	360	360	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

2. มาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.58	ส.ค.58	ก.ย.58	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากกระทบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม.	(ครึ่ง)	129	116	160	405	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม.	(ครึ่ง)	-	-	-	-	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		0	3	0	3	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่นเกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		53,896	53,997	54,150	54,150	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		53,896	53,997	54,150	54,150	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

3.3 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.58	ค.ค.58	ก.ย.58	ไตรมาส 3	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน	(ราย)	144,217	144,583	144,964	144,964	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด	(ราย)	144,217	144,583	144,964	144,964	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	(ราย)	198,113	198,580	199,114	199,114	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด	(ราย)	198,113	198,580	199,114	199,114	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วัน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วัน	(เรื่อง)	0	3	0	3	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วัน	(เรื่อง)	0	0	0	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.58	ส.ค.58	ก.ย.58	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งขอตัด ไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน	(ราย)	4	2	4	10	
- แจ้งขอตัด ไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน	(ราย)	-	-	-	-	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	(ราย)	4	2	4	10	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	(ราย)	-	-	-	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้งานไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.58	ส.ค.58	ก.ย.58	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		10	28	18	56	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	-	-	-	

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่**

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.58	ส.ค.58	ก.ย.58	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลท์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)	914	610	660	2184	
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)	-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ	(ราย)	84	109	80	273	
เกิน 5 วันทำการ	(ราย)	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.58	ค.ค.58	ก.ย.58	ไตรมาส 3	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)	4	7	5	16	
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)	-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ	(ราย)	9	6	9	24	
เกิน 5 วันทำการ	(ราย)	-	-	-	-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ	(ราย)	4	2	3	9	
เกิน 35 วันทำการ	(ราย)	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

11

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.58	ต.ค.58	ก.ย.58	ไตรมาส 3	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ เกิน 55 วันทำการ	100%	100%	100%	100%	100%	0 -
3.3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	0
ภายใน 30 วันทำการ เกิน 30 วันทำการ	(ราย) (ราย)	104 -	234 -	117 -	455 0	376 281
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ เกิน 20 วันทำการ	100%	100%	100%	100%	100%	376 281

เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าไม่มารับเงินคืน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3.มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.58	ส.ค.58	ก.ย.58	ไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้แจ้งไฟฟ้า ภายใน 5 วัน (ราย) - พบผู้แจ้งไฟฟ้า เกิน 5 วัน (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด หน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้แจ้งไฟฟ้า ภายใน 5 วัน (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้แจ้งไฟฟ้า เกิน 5 วัน (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้บริการของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.58	ส.ค.58	ก.ย.58	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้ากลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าเรียก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ	(ราย)	1917	2830	2493	7240	
เกิน 1 วันทำการ	(ราย)	-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ	(ราย)	890	1572	1000	3462	
เกิน 3 วันทำการ	(ราย)	-	-	-	-	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)				-	
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)				-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.58	ค.ค.58	ก.ย.58	ไตรมาส 3	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	