



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟภ.อ.หาดใหญ่ ถึง กฟต.๓
เลขที่ ทย.(วต.) ๔๕๑๕/๕๘ วันที่ ๑๐ ก.ย.๒๕๕๘
เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๕๘
อ้างถึง

เรียน อบ.ต.๓

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบช.กบส.ต.๓ ดำเนินการต่อไป


(นายไพบูลย์ ว่องวิริยะฤทธิ์)
ผอ.กฟภ.อ.หาดใหญ่

14 ก.ย. 2558

ผวต.กฟภ.อ.หาดใหญ่

๑๔๑๔๐

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่**

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
- แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า (ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัด ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	บริษัท สยามมิชลิน จำกัด ถ.นิคมอุตสาหกรรมฉลุง ต.ฉลุง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา (คูณอภิชาติ)	20 ต.ค.2558 เวลา 09.40 น.	Va=117.3 KV. Va=117.4 KV. Va=117.3 KV.	117.3 KV.	-
2	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สถานีไฟฟ้า มอ.) ถ.กาญจนวณิช อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา (คูณพิชัย) โทร 43551	20 ต.ค.2558 เวลา 09.38 น.	Va=118.2 KV. Va=118.2 KV. Va=118.2 KV.	118.2 KV.	-
3	บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด ถ.กาญจนวณิช ต.หาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา (คูณชาติ)	20 ต.ค.2558 เวลา 09.33 น.	Va=118.6 KV. Va=118.5 KV. Va=118.8 KV.	118.6 KV.	-

รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

2

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า 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)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	หาดใหญ่ 1	2	หม้อแปลงรหัส T-743 บริเวณ ถ.รัชการ ห่างจาก สฟฟ. 3.00 ก.ม.	20 ต.ค.2558 เวลา 09.30 น.	33.3	402	3	33.16	✓	
2	หาดใหญ่ 2	6	หม้อแปลงรหัส T-520 บริเวณ ถ.ศรีสุวรรณรต ซ.10 ห่างจาก สฟฟ. 3.50 ก.ม.	20 ต.ค.2558 เวลา 09.33 น.	33.7	404	3	33.33	✓	
3	หาดใหญ่ 3	2	หม้อแปลงรหัส T-537 บริเวณ ถ.คลองเตย ห่างจาก สฟฟ. 6.50 ก.ม.	20 ต.ค.2558 เวลา 09.35 น.	33.6	402	3	33.16	✓	
4	หาดใหญ่ 4	1	หม้อแปลงรหัส T-719 บริเวณ ม.เซ็นทรัลปาร์ค ห่างจาก สฟฟ. 2.80 ก.ม.	20 ต.ค.2558 เวลา 09.38 น.	33.9	403	3	33.24	✓	
6	คลอง	7	หม้อแปลงรหัส T-808 บริเวณ บ้านหุแร่ ห่างจาก สฟฟ. 7.30 ก.ม.	20 ต.ค.2558 เวลา 09.40 น.	33.4	402	3	33.16	✓	
7	รัตภูมิ	2	หม้อแปลงรหัส T296 บ.ท่าชะมวง 2 ต.ท่าชะมวง ห่างจาก สฟฟ. 10 ก.ม.	28 ต.ค.58	33.8	404	3	33.00	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

ตามระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ความปลอดภัยไฟ

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
- แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. ชั้น 1, 2	สถานที่วัดแรงดัน ฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟอ.หาดใหญ่	วัดที่หม้อแปลงรหัส T-67 ถ.ศลุงภักดี ต.หาดใหญ่ วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 124 เมตร หมายเลขผู้ใช้ไฟ 409-083100	20 ต.ค.2558 เวลา 11.00 น.	230	230	-
2	กฟส.รัตภูมิ	วัดที่หม้อแปลงรหัส T266 บริเวณ บ้านนิคมสายเอก 1 วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 400 เมตร หม้อแปลงห่างจาก ศฟฟ. 15 ก.ม. หมายเลขผู้ใช้ไฟ 011-0965-10	3 ต.ค.2558 เวลา 09.00 น.	220	220	-
3	กฟส.นาหม่อม	วัดที่หม้อแปลงรหัส T4095 บ.หนองไทร วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 250 เมตร	13 ต.ค.2558	227	227	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ความคุ้มค่าการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ค่าเงินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. ชั้น 1, 2	สถานที่วัดแรงดัน ฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ ได้ มาตรฐาน
1	กฟอ.หาดใหญ่	วัดที่หม้อแปลงรหัส T-67 ถ.ศุภวิถี ต.หาดใหญ่ วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 124 เมตร หมายเลขผู้ใช้ไฟ 409-083100	20 ต.ค.2558 เวลา 11.00 น.	400	400	-
2	กฟส.รัตภูมิ	วัดที่หม้อแปลงรหัส T287 บริเวณ บ้านตลาดนิคม วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 100 เมตร หม้อแปลงห่างจาก สฟฟ. 13 ก.ม. หมายเลขผู้ใช้ไฟ 006-0402-10	3 ต.ค.2558 เวลา 09.10 น.	380	380	-
3	กฟส.นาหม่อม	วัดที่หม้อแปลงรหัส T6056 บ้านลานไพร ม.2 ต.ทุ่งขมิ้น วัดห่างจากหม้อแปลง 380 เมตร	24 ต.ค.2558	412	412	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

2. มาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.58	ส.ค.58	ก.ย.58	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%		100%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	100%		100%	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่นเกินร้อยละ 25 - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่เกิน 25%	100%	100%		100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

3.3 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.58	ส.ค.58	ก.ย.58	ไตรมาส 3	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%		100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย)		144,217	144,583		0	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		144,217	144,583		0	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%		100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		198,113	198,580		0	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		198,113	198,580		0	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากที่ได้รับคำร้องภายใน 30 วัน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%		100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วัน (เรื่อง)		0	3		3	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วัน (เรื่อง)		0	0		-	

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	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	100%		100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน	(ราย)	4	2		6	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน	(ราย)	-	-		-	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%		100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	(ราย)	4	2		6	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	(ราย)	-	-		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.58	ค.ค.58	ก.ย.58	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%		100%	
- แก้ไขปัญหา ไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		10	28		38	
- แก้ไขปัญหา ไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ใช้งานไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.58	ส.ค.58	ก.ย.58	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลท์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)	914	610		1524	
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)	-	-		-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 5 วันทำการ	(ราย)	84	109		193	
เกิน 5 วันทำการ	(ราย)	-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้งานไฟฟ้าของ 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%	
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)	4	7		11	
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)	-	-		-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 5 วันทำการ	(ราย)	9	6		15	
เกิน 5 วันทำการ	(ราย)	-	-		-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 35 วันทำการ	(ราย)	4	2		6	
เกิน 35 วันทำการ	(ราย)	-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้ารับประกันกับผู้บริโภค (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.58	ส.ค.58	ก.ย.58	ไตรมาส 3	
3.2.2 หน้แปลงขนาดรวมเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ เกิน 55 วันทำการ (ราย) (ราย)	100%	100%			100%	
3.3 ระยะเวลาคอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)		104	4		108	
เกิน 30 วันทำการ (ราย)		-	-		0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		85	80		165	
เกิน 20 วันทำการ (ราย)		38	116		154	เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าไม่มารับเงินคืน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ใช้งาน (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.58	ส.ค.58	ก.ย.58	ไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%		100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วัน (ราย)		7	4		11	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วัน (ราย)		-	-		-	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า(เครื่องเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	100%	100%	100%		100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วัน (ราย)		1	-		1	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วัน (ราย)		-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.58	ค.ค.58	ก.ย.58	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้ากลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 1 วันทำการ	(ราย)	1917	2830		4747	
เกิน 1 วันทำการ	(ราย)	-	-		-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 3 วันทำการ	(ราย)	890	1572		2462	
เกิน 3 วันทำการ	(ราย)	-	-		-	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)				-	
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)				-	

59

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.58	ส.ค.58	ก.ย.58	ไตรมาส 3	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนดภายใน 10 วันทำการ (รายเกิน 10 วันทำการ (ราย	100%	100%	-	-	100%	