



## บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟภ.อ.หาดใหญ่ ถึง กฟต.๓  
เลขที่ ญญ.(วต.) ๓๘๒๐/๕๔ วันที่ ๑๕ ก.ค.๒๕๕๘  
เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๕๘  
อ้างถึง

เรียน อช.ต.๓

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบธ.กบส.ต.๓ ดำเนินการต่อไป

(นายสำราญ ชุนฤทธิ์)  
ชก.(ท) ปฏิบัติงานแทน  
ผจก.กฟอ.หญ.

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 | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)                                         | วัน เดือน ปี<br>เวลาที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัด<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------|---------------|
|          |                                                                                                       |                                  |                                                        | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | บริษัท สยามมิชลิน จำกัด<br>ถ.นิคมอุตสาหกรรมลุง ต.ลุง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา<br>(คู่มือกิตติ)               | 19 มิ.ย.2558<br>เวลา 10.05 น.    | Va=117.1 KV.<br>Va=117.2 KV.<br>Va=117.1 KV.           | 117.1 KV.      | -             |
| 2        | มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สถานีไฟฟ้า มอ.)<br>ถ.กาญจนวนิช อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา<br>(คู่มือพิชัย) โทร 43551 | 19 มิ.ย.2558<br>เวลา 10.03 น.    | Va=117.0 KV.<br>Va=117.1 KV.<br>Va=117.1 KV.           | 117.0 KV.      | -             |
| 3        | บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด<br>ถ.กาญจนวนิช ต.หาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา<br>(คู่มือชาติรี)               | 19 มิ.ย.2558<br>เวลา 10.00 น.    | Va=118.0 KV.<br>Va=117.6 KV.<br>Va=117.8 KV.           | 117.8 KV.      | -             |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## 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<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง<br>ระยะห่างจากสถานี (กม.) | วัน เดือน ปี<br>เวลา          | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                   | ตำแหน่ง<br>TAP | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ค่านแรงสูง (เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |                   |
|----------|------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|----------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
|          |            |      |                                                                                     |                               | ที่สถานี ๑<br>(เควี)               | ที่หม้อแปลง<br>ค่านแรงต่ำ (โวลท์) |                |                                               | ได้มาตรฐาน                        | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| 1        | หาดใหญ่ 1  | 10   | หม้อแปลงรหัส T-429 บริเวณ ซ.41 เพชรเกษม<br>ห่างจาก สฟฟ. 4.60 ก.ม.                   | 23 มิ.ย.2558<br>เวลา 09.45 น. | 33.3                               | 402                               | 3              | 33.16                                         | ✓                                 |                   |
| 2        | หาดใหญ่ 2  | 3    | หม้อแปลงรหัส T-487 บริเวณ ถ.ทุ่งเสา 1<br>ห่างจาก สฟฟ. 3.50 ก.ม.                     | 23 มิ.ย.2558<br>เวลา 10.00 น. | 33.7                               | 404                               | 3              | 33.33                                         | ✓                                 |                   |
| 3        | หาดใหญ่ 3  | 10   | หม้อแปลงรหัส T-75 บริเวณ ถ.นิพัทธ์สงคราม 1<br>ห่างจาก สฟฟ. 4.50 ก.ม.                | 23 มิ.ย.2558<br>เวลา 09.53 น. | 33.6                               | 402                               | 3              | 33.16                                         | ✓                                 |                   |
| 4        | หาดใหญ่ 4  | 9    | หม้อแปลงรหัส T-70 บริเวณ ถ.ชัยภักธุทิศ<br>ห่างจาก สฟฟ. 4.00 ก.ม.                    | 23 มิ.ย.2558<br>เวลา 10.20 น. | 33.9                               | 403                               | 3              | 33.24                                         | ✓                                 |                   |
| 6        | ฉลุง       | 3    | หม้อแปลงรหัส T-5009 บริเวณ บ้านป่ายาง น.10 ท่าช้าง<br>ห่างจาก สฟฟ. 11.00 ก.ม.       | 23 มิ.ย.2558<br>เวลา 10.05 น. | 33.4                               | 402                               | 3              | 33.16                                         | ✓                                 |                   |
| 7        | รัตภูมิ    | 10   | หม้อแปลงรหัส T (ไม่มี) บ.คลองโพธิ์ ต.กำแพงเพชร<br>ห่างจาก สฟฟ. 3 ก.ม.               | 27 มิ.ย.58                    | 33.3                               | 400                               | 3              | 33.10                                         | ✓                                 |                   |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

#### ด้านระบบไฟฟ้า

##### แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟ

##### แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
- แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดต่อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ. ชั้น 1, 2 | สถานที่วัดแรงดัน ฯ<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                                                               | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน ฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>( โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |                       |
|----------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------|
|          |                     |                                                                                                                                                     |                                        |                                                    | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลท์ | ไม่<br>ได้<br>มาตรฐาน |
| 1        | กฟอ.หาดใหญ่         | วัดที่หม้อแปลงรหัส T-163 ถ.ราษฎร์อินดี<br>วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 40 เมตร<br>หมายเลขผู้ใช้ไฟ 414-145504                                           | 23 มิ.ย.2558<br>เวลา 11.00 น.          | 230                                                | 230                         | -                     |
| 2        | กฟส.รัตภูมิ         | วัดที่หม้อแปลงรหัส T/54 บริเวณ บ้านวัดจิ่งโหล่น<br>วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 400 เมตร<br>หม้อแปลงห่างจาก สฟฟ. 10 ก.ม.<br>หมายเลขผู้ใช้ไฟ 065-564700 | 4 มิ.ย.2558<br>เวลา 10.00 น.           | 220                                                | 220                         | -                     |
| 3        | กฟส.นาหม่อม         | วัดที่หม้อแปลงรหัส T4048 บ.นายต๋าน ชุ่งใหญ่<br>วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 400 เมตร                                                                   | 15 มิ.ย.2558                           | 224                                                | 224                         | -                     |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

### ด้านระบบไฟฟ้า

#### แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟ

#### แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดัน ไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
- แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ. ชั้น 1, 2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขสถานีหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))                                                               | วัน เดือน ปี<br>เวลา          | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |                   |
|----------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|
|          |                     |                                                                                                                                                     |                               |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| 1        | กฟอ.หาดใหญ่         | วัดที่หม้อแปลงรหัส T-163 ถ.ราษฎร์อินดี<br>วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 30 เมตร<br>หมายเลขผู้ใช้ไฟ 414-145504                                           | 23 มิ.ย.2558<br>เวลา 11.00 น. | 400                                               | 400                         | -                 |
| 2        | กฟส.รัตภูมิ         | วัดที่หม้อแปลงรหัส T/54 บริเวณ บ้านวัดจิ่งโหล่น<br>วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 500 เมตร<br>หม้อแปลงห่างจาก สฟฟ. 10 ก.ม.<br>หมายเลขผู้ใช้ไฟ 065-567500 | 4 มิ.ย.2558<br>เวลา 09.45 น.  | 380                                               | 380                         | -                 |
| 3        | กฟส.นาหม่อม         | วัดที่หม้อแปลงรหัส T-4067 หมู่บ้านลลนา ม.1 ท่าข้าม<br>วัดห่างจากหม้อแปลง 390 เมตร                                                                   | 26 มิ.ย.2558                  | 368                                               | 368                         | -                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

2. มาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน / โครงการ                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                          |                 | เม.ย.58        | พ.ค.58 | มิ.ย.58 | ไตรมาส 2 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน    | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม.                                                                          | (ครึ่ง)         | 74             | 145    | 108     | 327      |              |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม.                                                                             | (ครึ่ง)         | -              | -      | -       | -        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน ( ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ) | ไม่น้อยกว่า 80% | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน                                                    | (เรื่อง)        | 2              | 2      | 2       | 6        |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน                                                       | (เรื่อง)        | -              | -      | -       | -        |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง                                                                             |                 |                |        |         |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่น้อยร้อยละ 25                                          | ไม่น้อยกว่า 25% | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุก 2 เดือน                                                                    | (ราย)           | 53,550         | 53,623 | 53,780  | 53,780   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด                                                                       | (ราย)           | 53,550         | 53,623 | 53,780  | 53,780   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟล.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

3.3 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป

| งาน / โครงการ                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                           |                 | เม.ย.58        | พ.ค.58  | มิ.ย.58 | ไตรมาส 2 |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                      | 100%            | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน                                                     | ( ราย )         | 142,513        | 142,967 | 143,632 | 143,632  |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด                                                       | ( ราย )         | 142,513        | 142,967 | 143,632 | 143,632  |              |
| 2.4 จัดตั้งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                             | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า                                               | ( ราย )         | 196,063        | 196,590 | 197,412 | 197,412  |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด                                                          | ( ราย )         | 196,063        | 196,590 | 197,412 | 197,412  |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วัน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วัน                                               | ( เรื่อง )      | 10             | -       | 2       | 12       |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วัน                                                  | ( เรื่อง )      | -              | -       | -       | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้บริโภค (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน / โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                              |          | เม.ย.58        | พ.ค.58 | มิ.ย.58 | ไตรมาส 2 |              |
| 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)    | 7              | 7      | 4       | 18       |              |
| - แจ้งขอตัด ไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน                                                                                                                     | (ราย)    | -              | -      | -       | -        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้                                                                                                                            | (ราย)    | 7              | 7      | 4       | 18       |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้                                                                                                                   | (ราย)    | -              | -      | -       | 0        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน / โครงการ                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | เม.ย.58        | พ.ค.58 | มิ.ย.58 | ไตรมาส 2 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                         |          | 32             | 30     | 16      | 78       |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                          |          | -              | -      | -       | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้บริโภคของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน / โครงการ                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                              |          | เม.ย.58        | พ.ค.58 | มิ.ย.58 | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า ( 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 )  | 840            | 645    | 487     | 1972     |              |
| เกิน 2 วันทำการ                                                                                                                              | ( ราย )  | -              | -      | -       | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ                                                                                                                             | ( ราย )  | 154            | 140    | 127     | 421      |              |
| เกิน 5 วันทำการ                                                                                                                              | ( ราย )  | -              | -      | -       | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้บริการของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน / โครงการ                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                     |          | เม.ย.58        | พ.ค.58 | มิ.ย.58 | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |        |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ                                                    | (ราย)    | 3              | 2      | 8       | 13       |              |
| เกิน 2 วันทำการ                                                     | (ราย)    | -              | -      | -       | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ                                                    | (ราย)    | 7              | 12     | 7       | 26       |              |
| เกิน 5 วันทำการ                                                     | (ราย)    | -              | -      | -       | -        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง ( 22 / 33 เควี )                                |          |                |        |         |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ                                                   | (ราย)    | 3              | 1      | 0       | 4        |              |
| เกิน 35 วันทำการ                                                    | (ราย)    | -              | -      | -       | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ใช้งานไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน / โครงการ                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|-------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                        |          | เม.ย.58        | พ.ค.58 | มิ.ย.58 | ไตรมาส 2 |                                     |
| 3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ<br>เกิน 55 วันทำการ<br>(ราย)<br>(ราย)                                                         | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |                                     |
| 3.3 ระยะเวลาดำเนินการที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน<br>3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกัน<br>การใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ<br>เกิน 30 วันทำการ<br>(ราย)<br>(ราย) | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |                                     |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ<br>เกิน 20 วันทำการ<br>(ราย)<br>(ราย)                                                                                       | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |                                     |
|                                                                                                                                                                                        |          | 74             | 65     | 0       | 139      | เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าไม่มารับเงินคืน |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน / โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                     |          | เม.ย.58        | พ.ค.58 | มิ.ย.58 | ไตรมาส 2 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วัน (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วัน (ราย)                                                                                     | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                     |          | 3              | 4      | 9       | 16       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                     |          | -              | -      | -       | -        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านมิเตอร์วัด<br>หน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วัน (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วัน (ราย) | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                     |          | 0              | 0      | 1       | 1        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                     |          | -              | -      | -       | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน / โครงการ                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                           |          | เม.ย.58        | พ.ค.58 | มิ.ย.58 | ไตรมาส 2 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้ากลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขขอรับด่วน) |          |                |        |         |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก                                                                                                  |          |                |        |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ                                                                                                          | ( ราย )  | 1401           | 2234   | 3044    | 6679     |              |
| เกิน 1 วันทำการ                                                                                                           | ( ราย )  | -              | -      | -       | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                             | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ                                                                                                          | ( ราย )  | 462            | 1185   | 1602    | 3249     |              |
| เกิน 3 วันทำการ                                                                                                           | ( ราย )  | -              | -      | -       | -        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่                                                                                                  | 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 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                        |          | ม.ย.58         | พ.ค.58 | มิ.ย.58 | ไตรมาส 2 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินสตตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |