



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟภ.อ.หาดใหญ่ ถึง กฟต.๓
เลขที่ หนย.(วต.) ๒๒๓๐/๕๕ วันที่ ๑๔ พ.ค. ๒๕๕๘
เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๕๘
อ้างถึง

เรียน อช.ต.๓

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบธ.กบส.ต.๓ ดำเนินการต่อไป


(นายไพฑูรย์ ร่องวีระยุทธ์)
ผอ.กฟอ.หาดใหญ่

14 พ.ค. 2558

ผวต.กฟภ.อ.หาดใหญ่

๑๔๑๔๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
- แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า (ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัด ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน	ไม่ ได้ มาตรฐาน
1	บริษัท สยามมิชลิน จำกัด ถนนมิตรภาพนครราชสีมา จ.นครราชสีมา (คูเมืองมิตร)	21 เม.ย.2558 เวลา 14.00 น.	Va=116.4 KV. Va=116.3 KV. Va=116.4 KV.	116.4 KV.	-
2	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สถานีไฟฟ้า มอ.) ถ.กาญจนวณิช อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา (คูเมืองมิตร) โทร 43551	21 เม.ย.2558 เวลา 13.55 น.	Va=116.6 KV. Va=116.8 KV. Va=116.8 KV.	116.7 KV.	-
3	บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด ถ.กาญจนวณิช ต.หาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา (คูเมืองมิตร)	21 เม.ย.2558 เวลา 13.50 น.	Va=116.8 KV. Va=116.9 KV. Va=116.9 KV.	116.9 KV.	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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.)	วันเดือนปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง TAP	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี ฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง (โวลท์)			ได้ตามมาตรฐาน	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	หาดใหญ่ 1	6	หม้อแปลงรหัส T-49 บริเวณ ถ.มณีนีลรัตน์ ห่างจาก สฟฟ. 3.50 ก.ม.	21 เม.ย.2558 เวลา 09.10 น.	33.4	402	3	33.16	✓	
2	หาดใหญ่ 2	8	หม้อแปลงรหัส T-892 บริเวณ ถ.ปทุมณีสถิต ห่างจาก สฟฟ. 6.04 ก.ม.	21 เม.ย.2558 เวลา 10.00 น.	33.8	403	3	33.24	✓	
3	หาดใหญ่ 3	6	หม้อแปลงรหัส T-35 บริเวณ ถ.รัตนอุทิศ ห่างจาก สฟฟ. 4.80 ก.ม.	21 เม.ย.2558 เวลา 09.00 น.	33.6	402	3	33.16	✓	
4	หาดใหญ่ 4	5	หม้อแปลงรหัส T-796 บริเวณ ถ.จิระนคร ซอย 2 ห่างจาก สฟฟ. 3.00 ก.ม.	21 เม.ย.2558 เวลา 11.05 น.	33.5	404	3	33.33	✓	
6	ฉลุง	7	หม้อแปลงรหัส T-1224 บริเวณ ม.สกายปาร์ค ห่างจาก สฟฟ. 10.00 ก.ม.	21 เม.ย.2558 เวลา 13.35 น.	33.6	402	3	33.16	✓	
7	รัตภูมิ	2	หม้อแปลงรหัส T.ร. บริเวณ บ้านหนองซ้อง 2 ม.7.ถ.กำแพงเพชร ห่างจาก สฟฟ. 10 ก.ม.	28 เม.ย.2558	33.8	402	3	33.40	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ความคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. 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	กฟอ.หาดใหญ่	วัดที่หม้อแปลงรหัส T-159 ถ.รังการ (ร.ร.อนุบาลหาดใหญ่) วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 80 เมตร หมายเลขผู้ใช้ไฟ 114-131650	21 เม.ย.2558 เวลา 14.00 น.	230	230	-
2	กฟส.รัตภูมิ	วัดที่หม้อแปลงรหัส T337 บริเวณ บ้านหน้ามัสยิดเขาพระ วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 400 เมตร หม้อแปลงห่างจาก สฟฟ. 25 ก.ม. หมายเลขผู้ใช้ไฟ 901-003500	3 เม.ย.2558 เวลา 10.00 น.	220	220	-
3	กฟส.นาหม่อม	วัดที่หม้อแปลงรหัส T6054 ควนตำหรับ ม.3 พิจิตร วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 300 เมตร	17 เม.ย.2558	229	229	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

งานระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

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

เป้าหมายในการดำเนินการ ควบคุมการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับไฟฟ้า 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	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.หาดใหญ่	วัดที่หม้อแปลงรหัส T-159 ถ.รังการ (ร.ร.อนุบาลหาดรี)	วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 80 เมตร หมายเลขผู้ใช้ไฟ 114-131650	21 เม.ย.2558 เวลา 14.00 น.	400	400	-
2	กฟส.รัตภูมิ	วัดที่หม้อแปลงรหัส T337 บริเวณ บ้านน้ามัยดีเคาพระ	วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 400 เมตร หม้อแปลงห่างจาก สฟฟ. 25 ก.ม. หมายเลขผู้ใช้ไฟ 901-003600	3 เม.ย.2558 เวลา 10.10 น.	380	380	-
3	กฟส.นาหม่อม	วัดที่หม้อแปลงรหัส T-6004 บ.ควนจง (ถ.เอเชีย) ม.4 ต.นาหม่อม	วัดห่างจากหม้อแปลง 550 เมตร	24 เม.ย.2558	400	400	-

2. มาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.58	พ.ค.58	มิ.ย.58	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%			100%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม.	(ครึ่ง)	74			74	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม.	(ครึ่ง)	-			-	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%			100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน	(เรื่อง)	2			2	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน	(เรื่อง)	-			-	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%	100%			100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุก 2 เดือน	(ราย)	53,550			0	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด	(ราย)	53,550			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

สำหรับกร ไฟฟ้าหน่วยงานรายงาน

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%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน	(ราย)	142,513			0	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด	(ราย)	142,513			0	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%			100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	(ราย)	196,063			0	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด	(ราย)	196,063			0	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%			100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ	(เรื่อง)	10			10	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ	(เรื่อง)	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 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%			100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน	(ราย)	7			7	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน	(ราย)	-			-	
การปฏิบัติงาน	100%	100%			100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	(ราย)	7			7	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	(ราย)	-			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ใช้บริการของ 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%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		32			32	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-			-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.58	พ.ค.58	มิ.ย.58	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถึจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลท์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%			100%	
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)	840			840	
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)	-			-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%			100%	
ภายใน 5 วันทำการ	(ราย)	154			154	
เกิน 5 วันทำการ	(ราย)	-			-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่สัมพันธ์กับผู้ไฟฟ้าของ 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 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมอเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%			100%	
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)	3			3	
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)	-			-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%			100%	
ภายใน 5 วันทำการ	(ราย)	7			7	
เกิน 5 วันทำการ	(ราย)	-			-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%			100%	
ภายใน 35 วันทำการ	(ราย)	3			3	
เกิน 35 วันทำการ	(ราย)	-			-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

11

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.58	พ.ค.58	มิ.ย.58	ไตรมาส 2	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ เกิน 55 วันทำการ (ราย) (ราย)	100%	100%			100%	
3.3 ระยะเวลาคงทนของที่ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ เกิน 30 วันทำการ (ราย) (ราย)	100%	100%			100%	
			260		260	
			-		0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ เกิน 20 วันทำการ (ราย) (ราย)	100%	100%			100%	
			54		54	
			74		74	เนื่องจากผู้ใช้ไฟไม่มารับเงินคืน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้งานไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.58	พ.ค.58	มิ.ย.58	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%		3	3	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านมิเตอร์วัด หน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%		0	0	

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 กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับถั่ว)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%			100%	
ภายใน 1 วันทำการ	(ราย)	1401			1401	
เกิน 1 วันทำการ	(ราย)	-			-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%			100%	
ภายใน 3 วันทำการ	(ราย)	462			462	
เกิน 3 วันทำการ	(ราย)	-			-	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่						
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)	-			-	
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)	-			-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ใช้งาน กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.58	พ.ค.58	มิ.ย.58	ไตรมาส 2	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินลดลงตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	

3

3