



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟภ.อ.หาดใหญ่ ถึง กฟต.๓
เลขที่ หนย.(วต.) ๑๕๐๐/๕๗ วันที่ ๑๑ มี.ค.๒๕๕๘
เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘
อ้างถึง

เรียน อช.ต.๓

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบง.กบล.ต.๓ ดำเนินการต่อไป

(นายศิริชัย บุญมีประกอบ)
ชจก.(ล) รักษาการแทน ผจก.หนย.

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	สถานที่ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัด ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัท สยามมิชลิน จำกัด ถ.นิคมอุตสาหกรรมลุง ค.ลุง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา (คุณอภิชาติ)	20 ก.พ.2558 เวลา 13.25 น.	Va=118.0 KV. Va=118.0 KV. Va=118.0 KV.	118.0 KV.	-
2	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สถานีไฟฟ้า มอ.) ถ.กาญจนวนิช อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา (คุณพิชัย) โทร 43551	20 ก.พ.2558 เวลา 09.15 น.	Va=117.9 KV. Va=117.8 KV. Va=117.7 KV.	117.8 KV.	-
3	บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด ถ.กาญจนวนิช ค.หาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา (คุณชาตรี)	20 ก.พ.2558 เวลา 11.20 น.	Va=118.9 KV. Va=118.9 KV. Va=118.8 KV.	118.8 KV.	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ความคุ้มค่าจ่ายไฟ

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	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี ฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลท์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	หาดใหญ่ 1	6	หม้อแปลงรหัส T-5 บริเวณ ถ.จินตนาการ 1 ห่างจาก สฟฟ. 3.50 กม.	20 ก.พ.2558 เวลา 11.10 น.	33.5	402	3	33.16	✓	
2	หาดใหญ่ 2	8	หม้อแปลงรหัส T-199 บริเวณ สี่แยกคลองหระ ห่างจาก สฟฟ. 2.00 กม.	20 ก.พ.2558 เวลา 11.20 น.	34.0	403	3	33.24	✓	
3	หาดใหญ่ 3	6	หม้อแปลงรหัส T-225 บริเวณ บ้านท่ามะข ห่างจาก สฟฟ. 5.50 กม.	20 ก.พ.2558 เวลา 09.52 น.	33.4	402	3	33.16	✓	
4	หาดใหญ่ 4	5	หม้อแปลงรหัส T-805 บริเวณ ถ.ปิ่นเกล้าฯ ห่างจาก สฟฟ. 3.20 กม.	20 ก.พ.2558 เวลา 09.50 น.	33.5	404	3	33.24	✓	
6	คลอง รัตภูมิ	7	หม้อแปลงรหัส T-808 บริเวณ บ้านขุนแร่ ห่างจาก สฟฟ. 7.50 กม.	20 ก.พ.2558 เวลา 13.25 น.	33.3	402	3	33.16	✓	
7	รัตภูมิ		หม้อแปลงรหัส T.99 บริเวณ บ้าน ต.อ.รัตภูมิ ม.1 ต.กำแพงเพชร ห่างจาก สฟฟ. 7 กม.	27 ก.พ.2558	33.6	403	3	33.30	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ - ขยาย)
- แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ. ชั้น 1, 2	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
							ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ไ้ได้มาตรฐาน
1	กฟผ.หาดใหญ่	วัดที่หม้อแปลงรหัส T-140 ถ.ฉัยยากุล	วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 20 เมตร หมายเลขผู้ใช้ไฟ 101-002800	24 ก.พ.2558 เวลา 13.50 น.		230	230	-
2	กฟผ.รัตภูมิ	วัดที่หม้อแปลงรหัส T288 บริเวณบ้านจารึกเกียรติ	วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 200 เมตร หม้อแปลงห่างจาก สฟพ. 14 ก.ม. หมายเลขผู้ใช้ไฟ 008-060300	4 ก.พ.2558 เวลา 09.30 น.		220	220	-
3	กฟผ.นาหม่อม	วัดที่หม้อแปลงรหัส T3003 บ้านคลองปอมบน	วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 400 เมตร	13 ก.พ.2558		229	229	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ความปลอดภัยไฟ

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
- แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ค่าเงินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. ชั้น 1, 2	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	วันที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ไ้
1	กฟผ.หาดใหญ่	วัดที่หม้อแปลงรหัส T-140 ถ.ชัยยาอุทิศ วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 20 เมตร หมายเลขผู้ใช้ไฟ 101-002800	24 ก.พ.2558 เวลา 13.50 น.	400	400	-
2	กฟผ.รัตภูมิ	วัดที่หม้อแปลงรหัส T288 บริเวณบ้านเขารักเกียรติ 1 วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 200 เมตร หม้อแปลงห่างจาก สฟฟ. 14 ก.ม. หมายเลขผู้ใช้ไฟ 008-060890	4 ก.พ.2558 เวลา 09.45 น.	380	380	-
3	กฟผ.นาหม่อม	วัดที่หม้อแปลงรหัส T-3104 สุดถนนจินตนาะ วัดห่างจากหม้อแปลง 550 เมตร	24 ก.พ.2558	375	375	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

2. มาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.58	ก.พ.58	มี.ค.58	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง) (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%		100%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง) (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง) (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	100%		100%	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่นเกินร้อยละ 25 - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุก 2 เดือน (ราย) (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) (ราย)	ไม่เกิน 25%	100%	100%		100%	

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่**

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

3.3 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.58	ก.พ.58	มี.ค.58	ไตรมาส 1	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%		100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		140,661	140,989		0	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		140,661	140,989		0	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%		100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		193,697	194,185		0	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		193,697	194,185		0	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%		100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		5	6		11	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0		-	

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงาน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.58	ก.พ.58	มี.ค.58	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	100%		100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน	(ราย)	4	5		9	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน	(ราย)	-	-		-	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%		100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	(ราย)	4	5		9	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	(ราย)	-	-		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.58	ก.พ.58	มี.ค.58	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%		100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		21	11		32	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ใช้งาน กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.58	ก.พ.58	มี.ค.58	ไตรมาส 1	
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%	
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)	601	709		1310	
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)	-	-		-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 5 วันทำการ	(ราย)	135	139		274	
เกิน 5 วันทำการ	(ราย)	-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.58	ก.พ.58	มี.ค.58	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)	7	7		14	
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)	-	-		-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 5 วันทำการ	(ราย)	4	7		11	
เกิน 5 วันทำการ	(ราย)	-	-		-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 35 วันทำการ	(ราย)	5	3		8	
เกิน 35 วันทำการ	(ราย)	-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้บริโภคไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.58	ก.พ.58	มี.ค.58	ไตรมาส 1	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เคลวีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เคลวีเอ ภายใน 55 วันทำการ เกิน 55 วันทำการ (ราย) (ราย)	100%	100%	100%		100%	0 -
3.3 ระยะเวลาดำเนินการที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ เกิน 30 วันทำการ (ราย) (ราย)	100%	100%	100%		100%	158 0
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ เกิน 20 วันทำการ (ราย) (ราย)	100%	100%	100%		100%	180 134

เนื่องจากผู้ใช้ไฟไม่มารับเงินคืน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.58	ก.พ.58	มี.ค.58	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	10
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	5

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.58	ก.พ.58	มี.ค.58	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้ากลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขขอรับด่วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 1 วันทำการ	(ราย)	1519	1179		2698	
เกิน 1 วันทำการ	(ราย)	-	-		-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 3 วันทำการ	(ราย)	472	425		897	
เกิน 3 วันทำการ	(ราย)	-	-		-	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่						
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)	100%	100%		100%	
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)	-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.58	ก.พ.58	มี.ค.58	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับข้อจ่ายโดยผิดหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	