



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟภ.อ.หาดใหญ่ ถึง กฟต.๓
เลขที่ หนญ.(วต.) ๑๓๕/๕๕. วันที่ ๑๔ ม.ค.๒๕๕๙
เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๕๘
อ้างถึง

เรียน อช.ต.๓

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบธ.กบส.ต.๓ ดำเนินการต่อไป

(นายใหญ่ชัย ว่องวิระยุทธ์)

ผจก.กฟภ.อ.หาดใหญ่

14 ม.ค. 2559

ผวต.กฟภ.อ.หาดใหญ่

๑๔๑๔๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการ ในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ - ขาย)
- แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ ทั้ง 3 เฟส (เคลวี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัท สยามมิชลิน จำกัด ถ.นิคมอุตสาหกรรมฉลุง ต.ฉลุง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา (คุณอภิชาติ)	21 ต.ค.2558 เวลา 09.10 น.	Va=117.7 KV. Va=117.6 KV. Va=117.7 KV.	117.6 KV.	-
2	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สถานีไฟฟ้า มอ.) ถ.กาญจนวนิช อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา (คุณพิชัย) โทร 43551	21 ต.ค.2558 เวลา 09.20 น.	Va=119.5 KV. Va=119.6 KV. Va=119.6 KV.	119.5 KV.	-
3	บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด ถ.กาญจนวนิช ต.หาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา (คุณชาติ)	21 ต.ค.2558 เวลา 11.25 น.	Va=119.2 KV. Va=119.0 KV. Va=119.2 KV.	119.1 KV.	-

รายงานผลการประเมินตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
- แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ คำนึงการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานี (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ต้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี ฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ต้านแรงต่ำ (โวลท์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	หาดใหญ่ 1	7	หม้อแปลงรหัส T-28 บริเวณ ถ.เพชรเกษม ห่างจาก สฟฟ. 3.00 ก.ม.	21 ต.ค.2558 เวลา 09.28 น.	33.5	402	3	33.16	✓	
2	หาดใหญ่ 2	1	หม้อแปลงรหัส T-17 บริเวณ ถ.พลพิชัย ห่างจาก สฟฟ. 5.60 ก.ม.	21 ต.ค.2558 เวลา 10.13 น.	33.6	403	3	33.24	✓	
3	หาดใหญ่ 3	6	หม้อแปลงรหัส T-314 ถ.ท่าแซะ ห่างจาก สฟฟ. 2.80 ก.ม.	21 ต.ค.2558 เวลา 11.28 น.	33.5	402	3	33.16	✓	
4	หาดใหญ่ 4	5	หม้อแปลงรหัส T-128 ถ.ปิ่นเกล้าฯ ช.3 ห่างจาก สฟฟ. 2.50 ก.ม.	21 ต.ค.2558 เวลา 13.45 น.	33.7	403	3	33.24	✓	
6	ฉลุง	3	หม้อแปลงรหัส T-5007 บ้านพรต ม.10 ต.ท่าช้าง ห่างจาก สฟฟ. 11.80 ก.ม.	21 ต.ค.2558 เวลา 14.35 น.	33.6	401	3	33.16	✓	
7	รัษฎา	2	หม้อแปลงรหัส T158 บริเวณถนนเลียบ ต.ท่าชะมวง ห่างจาก สฟฟ. 15 ก.ม.	28 ต.ค.58	33.8	405	3	33.40	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
- แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินงาน การดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. ชั้น 1, 2	สถานที่วัดแรงดันฯ ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ ได้ มาตรฐาน
1	กฟอ.หาดใหญ่	วัดที่หม้อแปลงรหัส T-45 ซ.1 ถ.นิพัทธ์อุทิศ 1 วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 150 เมตร หมายเลขผู้ใช้ไฟ 006-0581-00 วัดที่หม้อแปลงรหัส TR37 บริเวณ บ้านหมื่นสวัสดิ์เคหาพระ วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 400 เมตร หม้อแปลงห่างจาก สฟฟ. 25 ก.ม. หมายเลขผู้ใช้ไฟ 901-003500	22 ธ.ค.2558 เวลา 10.35 น.	230	230	-
2	กฟส.รัตภูมิ		4 ธ.ค.2558 เวลา 10.00 น.	220	220	-
3	กฟส.นาหม่อม	วัดที่หม้อแปลงรหัส TR133 บ่อขยะ ถ.สงแสงวิถี วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 200 เมตร	17 ธ.ค.2558	225	225	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ความคุ้มค่าจ่ายไฟ

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
- แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินงาน ค่าเงินการจ่ายไฟฟ้า โดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. ชั้น 1, 2	สถานที่วัดแรงดัน ฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟอ.หาดใหญ่	วัดที่หม้อแปลงรหัส T-45 ซ.1 ถ.นิพัทธ์อุทิศ 1 วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 150 เมตร หมายเลขผู้ใช้ไฟ 006-0581-00	22 ธ.ค.2558 เวลา 10.35 น.	400	400	-
2	กฟส.รัตภูมิ	วัดที่หม้อแปลงรหัส T4/4 บริเวณ บ้านนันทิยเดชพาระ วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 400 เมตร หม้อแปลงห่างจาก สฟฟ. 25 ก.ม. หมายเลขผู้ใช้ไฟ 901-003600	4 ธ.ค.2558 เวลา 10.10 น.	380	380	-
3	กฟส.นาหม่อม	วัดที่หม้อแปลงรหัส T6055 หน้าวัดโพธาราม ม.7 ต.ทุ่งมน วัดห่างจากหม้อแปลง 370 เมตร	24 ธ.ค.2558	360	360	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

2. มาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.58	พ.ย.58	ธ.ค.58	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. - จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม.	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
		110	108	128	346	
		-	-	-	-	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	100%	100%	100%	
		0	0	0	0	
		-	-	-	-	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่นเกินร้อยละ 25 - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุก 2 เดือน - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด	ไม่เกิน 25%	100%	100%	100%	100%	
		54,222	54,322	54,402	54,402	
		54,222	54,322	54,402	54,402	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

สำหรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

3.3 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ คำนึงการตามมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.58	พ.ย.58	ธ.ค.58	ไตรมาส 4	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ชี้จริงทุกเดือน	(ราย)	145,239	145,971	146,170	146,170	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด	(ราย)	145,239	145,971	146,170	146,170	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	(ราย)	199,461	200,293	200,572	200,572	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด	(ราย)	199,461	200,293	200,572	200,572	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วัน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วัน	(เรื่อง)	0	1	0	1	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วัน	(เรื่อง)	0	0	0	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้าประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.58	พ.ย.58	ธ.ค.58	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน	(ราย)	2	2	5	9	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน	(ราย)	-	-	-	-	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	(ราย)	2	2	5	9	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	(ราย)	-	-	-	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.58	พ.ย.58	ธ.ค.58	ไตรมาส 4	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.	100%	100%	100%	100%	100%	
		14	21	7	42	
		-	-	-	-	

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่**

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.58	พ.ย.58	ธ.ค.58	ไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลาที่ใช้ไฟฟ้ารายหม้อผู้ใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลท์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ยกข้อคิดจะมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)	474	944	402	1820	
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)	-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ	(ราย)	125	133	101	359	
เกิน 5 วันทำการ	(ราย)	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.58	พ.ย.58	ธ.ค.58	ไตรมาส 4	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ	100%	100%	100%	100%	100%	
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)	2	6	3	11	
	(ราย)	-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 5 วันทำการ	100%	100%	100%	100%	100%	
เกิน 5 วันทำการ	(ราย)	7	6	7	20	
	(ราย)	-	-	-	-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีอ						
ภายใน 35 วันทำการ	100%	100%	100%	100%	100%	
เกิน 35 วันทำการ	(ราย)	3	4	5	12	
	(ราย)	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.58	พ.ย.58	ธ.ค.58	ไตรมาส 4	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ เกิน 55 วันทำการ (ราย) (ราย)	100%	100%	-	-	0	-
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนข้อผู้ไฟฟ้าหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 30 วันทำการ เกิน 30 วันทำการ (ราย) (ราย)		184	318	413	915	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 20 วันทำการ เกิน 20 วันทำการ (ราย) (ราย)		107	125	260	492	
		62	139	-	201	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

12

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.58	พ.ย.58	ธ.ค.58	ไตรมาส 4	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และ ไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วัน	(ราย)	4	5	0	9	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วัน	(ราย)	-	-	-	-	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด หน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	100%	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วัน	(ราย)	2	-	-	2	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วัน	(ราย)	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ใช้บริการของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.58	พ.ย.58	ธ.ค.58	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาเฉลี่ยฟลินทิลบ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง						
ภายใน 1 วันทำการ	100%	100%	100%	100%	100%	
เกิน 1 วันทำการ	(ราย)	2228	2333	2333	6894	
(ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 3 วันทำการ	100%	100%	100%	100%	100%	
เกิน 3 วันทำการ	(ราย)	959	1304	1121	3384	
(ราย)		-	-	-	-	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่						
ภายใน 2 วันทำการ	100%	100%	100%	100%	100%	
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)	-	-	-	-	
(ราย)		-	-	-	-	

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่**

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการงาน						
	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.58	พ.ย.58	ธ.ค.58	ไตรมาส 4	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		-	-	-	-	