



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.หาดใหญ่

ถึง กฟต.3

เลขที่ หญ.(วต.)

วันที่ 10 มิ.ย 2563

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พ.ค 2563

เรียน อช.ต.3

กฟอ.หาดใหญ่ ขอสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ
กฟอ.หาดใหญ่ และ กฟฟ.ในสังกัด ประจำเดือน พ.ค 2563 (ตามรายละเอียดแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบช.กบต.ต.3 ดำเนินการต่อไป

(นายจำเนียร บุญแก้ว)

ผจก.กฟอ.หาดใหญ่

ผวต.หาดใหญ่.

โทร.14140

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า (ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เฉลี่ย)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัท สยามมิชลิน จำกัด ถนนมิตรภาพกม.ล. ๑๒๑ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา (คู่มือสิทธิ)	20 พ.ค. 2563 เวลา 09.51 น.	VA = 117.6 KV. VB = 117.5 KV. VC = 117.8 KV.	117.6 KV.	-
2	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สถานีไฟฟ้า มอ.) อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา (คู่มือสิทธิ) โทร 43551	20 พ.ค. 2563 เวลา 09.55 น.	VA = 117.2 KV. VB = 117.4 KV. VC = 117.2 KV.	117.2 KV.	-
3	บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา (คู่มือสิทธิ)	20 พ.ค. 2563 เวลา 10.00 น.	VA = 119.2 KV. VB = 118.8 KV. VC = 119.3 KV.	119.1 KV.	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้าฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)	Tap หม้อแปลง	ด้านแรงสูง(เควี)	ได้ตามมาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	หาดใหญ่ 1	6	หม้อแปลง รหัส TW - 695 บริเวณ ซอย เก้าพี่น้อง ต.ควนลัง ห่างจาก สฟฟ. 02.50 ก.ม.	20 พ.ค. 2563 เวลา 09.46 น.	33.5	404 V.	3	33.24	✓	
2	หาดใหญ่ 2	1	หม้อแปลง รหัส TW - 426 บริเวณ ถ.ทุ่งเสา 2 เลข ซ.6 ทุ่งเสา 2 ห่างจาก สฟฟ. 05.80 ก.ม.	20 พ.ค. 2563 เวลา 11.24 น.	33.7	403 V.	3	33.24	✓	
3	หาดใหญ่ 3	7	หม้อแปลง รหัส T - 553 บริเวณ ตรังข้าม ถ.วัดหาดใหญ่ใน ซ.3 ห่างจาก สฟฟ. 07.20 ก.ม.	20 พ.ค. 2563 เวลา 14.15 น.	33.5	402 V.	3	33.16	✓	
4	หาดใหญ่ 4	8	หม้อแปลง รหัส T - 1054 บริเวณ ถ.สุกสารรังสรรค์ ตรังข้ามปถ ซอย 4 ห่างจาก สฟฟ. 03.70 ก.ม.	20 พ.ค. 2563 เวลา 13.30 น.	33.7	403 V.	3	33.24	✓	
6	ฉลุง	2	หม้อแปลง รหัส TW - 477 บริเวณ บ้านฉลุง ม.1 ต.ฉลุง ห่างจาก สฟฟ. 19.75 ก.ม.	20 พ.ค. 2563 เวลา 15.57 น.	33.6	401 V.	3	33.08	✓	
7	รัตภูมิ	3	หม้อแปลง รหัส PEA 33 - 005836 บริเวณ บ.นาสีทอง ห่างจาก สฟฟ. 18 ก.ม.	19 พ.ค. 2563 เวลา 19.00 น.	33.5	400	3	33.00	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.หาดใหญ่	วัดที่หม้อแปลง รหัส TW - 150 บริเวณ ถ.มูสลิม วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 200 เมตร หมายเลขผู้ใช้ไฟ 109 - 0678 - 00	20 พ.ค. 2563 เวลา 14:29 น.	230	230	-
2	กฟส.รัตภูมิ	วัดที่หม้อแปลงรหัส PEA 28420287 บริเวณ บ.นาสีทอง กฟอ. รัตภูมิ วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 150 เมตร หม้อแปลงห่างจาก สฟฟ. ก.ม. หมายเลขผู้ใช้ไฟ	19 พ.ค. 2563 เวลา 19:20 น.	220	220	-
3	กฟส.นาหม่อม	วัดที่หม้อแปลงรหัส T-6016 ซ.แบกกลอด ม.1 ต.พิจิตร วัดห่างจากหม้อแปลง 320 เมตร	15 พ.ค. 2563	221	221	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขสถานีหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.หาดใหญ่	วัดที่หม้อแปลง รหัส TW - 150 บริเวณ ถ.มุสลิม วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 200 เมตร หมายเลขผู้ใช้ไฟ 109 - 0678 - 00	20 พ.ค. 2563 เวลา 14.29 น.	400	400	-
2	กฟส.รัตภูมิ	วัดที่หม้อแปลงรหัส PEA 5800797244 บริเวณ บ.นาสีทอง กฟอ. รัตภูมิ วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 300 เมตร หม้อแปลงห่างจาก สฟฟ. ก.ม. หมายเลขผู้ใช้ไฟ	19 พ.ค. 2563 เวลา 19.20 น.	380	380	-
3	กฟส.นาหม่อม	วัดที่หม้อแปลงรหัส T-6091 ถ.หน้าสถานี ม.ร.ต.นาหม่อม วัดห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	28 พ.ค. 2563	375	375	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)	190	272	462		สายส่ง 115 โวลต์ไม่พบสาเหตุ(พ.ค)	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	-	1	1			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	0					
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	-	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		60,174	60,452		60,452	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		60,174	60,452		60,452	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		159,829	160,607		160,607	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		159,829	160,607		160,607	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		220,003	221,059		221,059	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		220,003	221,059		221,059	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	100%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		18	17		35	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	-		-	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวบ. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		5	1		6	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้บริการของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า						
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	5	1			6	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	-	-			-	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	2				2	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	-	-			-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		48	71		119	
		-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ซื้อใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ซื้อใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	237	257			494	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	1	-			1	ผู้ซื้อไฟตั้งสายเมนไม่เรียบร้อย รก.เม.ย
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	169	143			312	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	1	1			2	รอขยายเขต นมม.(เม.ย)(พ.ค)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	
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)	2	2	2	4	4	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ						
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		1	-		-	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	-		-	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		72	41		113	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	-		-	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		148	106		254	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	3		-	เนื่องจากเอกสารประกอบไม่ครบ(พ.ค)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	8	3			11	แรงดันต่ำจึงย้ายเฟสและทำบารานซ์เฟสหม้อแปลง
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	-	1			-	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)	6	-			6	ใบเสร็จที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (เนื่องจากกรณีนี้ตกที่ตอม)
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	-	-			-	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	95%	95%	95%	95%	95%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	-	-			-	จึงจำเป็นต้องจ่ายคืนเงินให้ผู้ซื้อไฟฟ้า
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	-	-			-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาย่อยไฟฟ้ากลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)	263	94	357			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)	-	-	-			
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	0	0	0			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)	-	-	-			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	-	-	-			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	-	-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance) ³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินสด	85%	85%	85%	85%	85%	
ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด		-	-	-	-	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	