



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.หาดใหญ่

ถึง กฟต.3

เลขที่ ญญ.(วต.) 35๗๗/๕563

วันที่ 11 ส.ค 2563

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ก.ค 2563

เรียน อช.ต.3

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบช.กบต.ต.3 ดำเนินการต่อไป

(นายประดิษฐ์ เขียวเทพ)

รจก.(ต) รักษาการแทน ผอ.กฟอ.หาดใหญ่

11 ส.ค. 2563

ผวต.หาดใหญ่.

โทร.14140

1/3 ส.ค. 2563



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และที่อยู่)                                      | วัน เดือน ปี<br>เวลา          | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เฉลี่ย) | ผลการวัดแรงดัน                     |                      |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------|
|          |                                                                                                    |                               |                                                    | ได้ตามมาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่<br>ได้ตามมาตรฐาน |
| 1        | บริษัท สยามมิชลิน จำกัด<br>ถ.นิคมอุตสาหกรรมลุง ต.ลุง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา<br>(คูณอภิชาติ)             | 20 ก.ค. 2563<br>เวลา 10.12 น. | VA = 117.3 KV.<br>VB = 117.2 KV.<br>VC = 117.2 KV. | 117.2 KV.                          | -                    |
| 2        | มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สถานีไฟฟ้า มอ.)<br>ถ.กาญจนวนิช อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา<br>(คูณพิชัย) โทร 43551 | 20 ก.ค. 2563<br>เวลา 09.42 น. | VA = 118.2 KV.<br>VB = 118.2 KV.<br>VC = 118.2 KV. | 118.2 KV.                          | -                    |
| 3        | บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด<br>ถ.กาญจนวนิช ต.หาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา<br>(คูณชาติรี)               | 20 ก.ค. 2563<br>เวลา 10.25 น. | VA = 117.7 KV.<br>VB = 117.6 KV.<br>VC = 117.5 KV. | 117.6 KV.                          | -                    |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟล.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานที่ไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|--------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |              |      |                                                                                         |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                |                                              | ได้มาตรฐาน                        | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | หาดใหญ่ 1    | 7    | หม้อแปลง รหัส T - 11 บริเวณ หมู่บ้านลดน้ำ ถ. ไพศาลอุทิศ<br>ห่างจาก สฟฟ. 03.30 ก.ม.      | 20 ก.ค. 2563<br>เวลา 15.45 น.         | 33.6                               | 404                                 | 3              | 33.33                                        | ✓                                 |               |
| 2        | หาดใหญ่ 2    | 1    | หม้อแปลง รหัส T - 1042 บริเวณ เสาสะพานข้ามรถไฟคลองหว<br>ห่างจาก สฟฟ. 02.50 ก.ม.         | 20 ก.ค. 2563<br>เวลา 11.19 น.         | 33.6                               | 404                                 | 3              | 33.33                                        | ✓                                 |               |
| 3        | หาดใหญ่ 3    | 9    | หม้อแปลง รหัส T - 154 บริเวณ ถ.นิพัทธ์สังเคราะห์ 1)<br>ห่างจาก สฟฟ. 04.60 ก.ม.          | 20 ก.ค. 2563<br>เวลา 09.20 น.         | 33.6                               | 402                                 | 3              | 33.16                                        | ✓                                 |               |
| 4        | หาดใหญ่ 4    | 10   | หม้อแปลง รหัส T - 617 บริเวณ ถ.ระชายินดี แยกป้อมไฟ<br>ห่างจาก สฟฟ. 01.50 ก.ม.           | 20 ก.ค. 2563<br>เวลา 14.50 น.         | 33.5                               | 404                                 | 3              | 33.33                                        | ✓                                 |               |
| 6        | ฉลุง         | 4    | หม้อแปลง รหัส T - 1260 บริเวณ ม.เนินเขา 2 ซ.ผู้ว่าปกครอง ม<br>ห่างจาก สฟฟ. 12.50 ก.ม.   | 20 ก.ค. 2563<br>เวลา 13.28 น.         | 33.6                               | 401                                 | 3              | 33.16                                        | ✓                                 |               |
| 7        | รัตภูมิ      | 3    | หม้อแปลง รหัส PEA 35 - 001369 บริเวณ บ.หนองซ้อง<br>ห่างจาก สฟฟ. 5 ก.ม.                  | 16 ก.ค. 2563<br>เวลา 19.00 น.         | 33.5                               | 390                                 | 3              | 33.20                                        | ✓                                 |               |



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<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขสถานีหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                                                                | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน                 |                  |
|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------|------------------|
|          |              |                                                                                                                                                       |                                       |                                                   | ที่ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ที่ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟอ.หาดใหญ่  | วัดที่หม้อแปลง รหัส T - 608 บริเวณ ถนนสามชัย<br>วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 280 เมตร<br>หมายเลขผู้ใช้ไฟ 0712 - 0997 - 12                                | 20 ก.ค. 2563<br>เวลา 13.49 น.         | 230                                               | 230                            | -                |
| 2        | กฟส.รัตภูมิ  | วัดที่หม้อแปลงรหัส PEA 35-001369 บริเวณ บ.หนองซ้อง กฟอ. รัตภูมิ<br>วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 400 เมตร<br>หม้อแปลงห่างจาก สฟฟ. ก.ม.<br>หมายเลขผู้ใช้ไฟ | 16 ก.ค.2563<br>เวลา 19.00 น.          | 220                                               | 220                            | -                |
| 3        | กฟส.นาหม่อม  | วัดที่หม้อแปลงรหัส T-4097 เยื้อง บ.จำนูกูล ต.ท่าข้าม<br>วัดห่างจากหม้อแปลง 340 เมตร                                                                   | 15 ก.ค.2563                           | 223                                               | 223                            | -                |



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<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขสถานีหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                                                               | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------|---------------|
|          |              |                                                                                                                                                      |                                       |                                                   | ที่ได้มาตรฐาน  | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟอ.หาดใหญ่  | วัดที่หม้อแปลง รหัส T - 608 บริเวณ ถนนสามชัย<br>วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 280 เมตร<br>หมายเลขผู้ใช้ไฟ 0712 - 0997 - 12                               | 20 ก.ค. 2563<br>เวลา 13.49 น.         | 400                                               | 400            |               |
| 2        | กฟส.รัตภูมิ  | วัดที่หม้อแปลงรหัส PEA 35-001369 บริเวณ บ.หนองช้อง กฟอ.รัตภูมิ<br>วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 400 เมตร<br>หม้อแปลงห่างจาก สฟฟ. ก.ม.<br>หมายเลขผู้ใช้ไฟ | 16 ก.ค.2563<br>เวลา 19.00 น.          | 380                                               | 380            | -             |
| 3        | กฟส.นาหม่อม  | วัดที่หม้อแปลงรหัส T-6024 บ้านแม่ยี่ยะ (ป้อม) ม.2,3 คลองหรั่ง<br>วัดห่างจากหม้อแปลง 420 เมตร                                                         | 29 ก.ค.2563                           | 397                                               | 397            | -             |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                     |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่เริ่มแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                             | 189             |                |      |      | 189      |              |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                | -               |                |      |      | 0        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)  | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                       | 6               |                |      |      | 6        |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                          | -               |                |      |      | -        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟล.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 2.3 การอำนวยความสะดวก                                 |                 |                |      |      |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 60,785         |      |      | 60,785   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 60,785         |      |      | 60,785   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 161,157        |      |      | 161,157  |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 161,157        |      |      | 161,157  |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 |                |      |      |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 221,942        |      |      | 221,942  |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 221,942        |      |      | 221,942  |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                           |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                                                                                       |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100                                                                             | 100%            | 100%           | 100% | 100% | 100%     |                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> |                 | 29             |      |      | 29       |                                                                                       |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                                                                | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100% | 100%     | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขตไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบข. |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                           |                 | 3              |      |      | 3        |                                                                                       |



**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่**

**3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance) <sup>3</sup>**

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                              |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                       |          |                |      |      |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |      |          |              |
| <b>การแจ้งตัดไฟ</b>                                                                                                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                     |          |                |      |      |          |              |
| - ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                    | 3        |                |      |      | 3        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                | -        |                |      |      | -        |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                         | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                   | 3        |                |      |      | 3        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                          | -        |                |      |      | -        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                              |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหน่วยแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
|                                                                                                                                              |          | 60             |      |      | 60       |              |
|                                                                                                                                              |          | -              |      |      | -        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟล.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้บริโภคของ กฟล. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------------------|
|                                                                                                                                                 |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                          |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |      |          |                          |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |      |      |          |                          |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                              |          |                |      |      |          |                          |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |                          |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          | 354      |                |      |      | 354      |                          |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           | 4        |                |      |      | 4        | มิเตอร์ ขาดแคลาน รก, นมม |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |                          |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          | 110      |                |      |      | 110      |                          |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           | 12       |                |      |      | 12       | มิเตอร์ ขาดแคลาน รก, นมม |



## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

#### 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                       |
|------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                  |          | ก.ด.           | ส.ด. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                                                                                    |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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 เควีอ                      | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |                                                                                    |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                          | 2        |                |      |      | 2        |                                                                                    |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                           | -        |                |      |      | -        |                                                                                    |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|-----------------------|
|                                                                                                                                       |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                       |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีโอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีโอ<br><br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     | 0<br>-                |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                                 |          | -              |      |      | -        |                       |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br><br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)        | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     | 104<br>-              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br><br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     | 112<br>-              |
|                                                                                                                                       |          | 22             |      |      | -        | หลักฐานไม่ครบถ้วน รก. |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    | 7        | -              | -    | -    | 7        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     | -        | -              | -    | -    | 0        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      | 5        | -              | -    | -    | 5        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       | -        | -              | -    | -    | -        |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                      | 95%      | 95%            | 95%  | 95%  | 95%      |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              | -        | -              | -    | -    | -        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               | -        | -              | -    | -    | -        |              |

ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการชดเชย

ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม)

จึงจำเป็นต้องจ่ายคืนเงินค่าบริการให้ผู้ใช้ไฟฟ้า



**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟล.**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่**

**3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟล. ( Guaranteed Standards of Performance) <sup>3</sup>**

| งาน/โครงการ                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| <b>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b> |          |                |      |      |          |              |
| <b>3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก</b>                                                                                     |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                              | 91       |                |      |      | 91       |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               | -        |                |      |      | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                       | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                              | 25       |                |      |      | 25       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               | -        |                |      |      | -        |              |
| <b>3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่</b>                                                                                     | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                              | -        |                |      |      | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               | -        |                |      |      | -        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                   |          | ก.ค.           | ค.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | 85%            | 85%  | 85%  | 85%      |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                           |          | -              | -    | -    | -        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                            |          | -              | -    | -    | -        |              |