



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.หาดใหญ่

ถึง กฟต.3

เลขที่ หนย.(วต.)

วันที่ 9 เม.ย 2564

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มี.ค 2564

เรียน ผชก.ต.3

กฟอ.หาดใหญ่ ขอสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ
กฟอ.หาดใหญ่ และ กฟฟ.ในสังกัด ประจำเดือน มี.ค 2564 (ตามรายละเอียดแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบช.กบต.ต.3 ดำเนินการต่อไป

(นายธีระวัช ภูประดับศิลป์)
รจก.(ล) ปฏิบัติงานแทน ผอ.กฟอ.หาดใหญ่
- 3 เม.ย. 2564

ผวต.หาดใหญ่.

โทร.14140

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เฉลี่ย)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 (เฉลี่ย)	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัท สยามมิชลิน จำกัด ถ.นิคมอุตสาหกรรมลุง ค.ลุง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา (คู่มือสิทธิ)	20 มี.ค. 2564 เวลา 10.15 น.	VA = 116.9 VB = 116.8 VC = 117.1	116.9	-
2	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สถานีไฟฟ้า มอ.) ถ.กาญจนวนิช อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา (คู่มือสิทธิ) โทร 43551	20 มี.ค. 2564 เวลา 10.17 น.	VA = 117.3 VB = 117.1 VC = 117.3	117.2	-
3	บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด ถ.กาญจนวนิช อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา (คู่มือสิทธิ)	20 มี.ค. 2564 เวลา 10.19 น.	VA = 118.4 VB = 118.1 VC = 118.3	118.2	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าจุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	ผลการวัดแรงดัน ณ จุด ที่ได้มาตรฐาน
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่หม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			
1	หาดใหญ่ 1	6	หม้อแปลง รหัส T - 983 บริเวณ ซ.45 ถ.เพชรเกษม ห่างจาก สฟฟ. 01.00 กม.	22 มี.ค. 2564 เวลา 09.15 น.	33.6	404	3	33.33	✓
2	หาดใหญ่ 2	1	หม้อแปลง รหัส T - 924 บริเวณ ซ.ทวีวัฒนาบำรุง บ้านคลองหวะ ห่างจาก สฟฟ. 02.10 กม.	22 มี.ค. 2564 เวลา 15.13 น.	33.7	403	3	33.24	✓
3	หาดใหญ่ 3	7	หม้อแปลง รหัส T - 733 บริเวณ หมู่บ้านรุ่งเจริญ ม.7 ต.ท่าช้าง ห่างจาก สฟฟ. 02.50 กม.	22 มี.ค. 2564 เวลา 11.05 น.	34.0	405	3	33.41	✓
4	หาดใหญ่ 4	8	หม้อแปลง รหัส T - 96 บริเวณ ถ.แสงศรี ซ.2 ห่างจาก สฟฟ. 03.20 กม.	22 มี.ค. 2564 เวลา 13.15 น.	34.0	405	3	33.41	✓
6	ฉลุง	4	หม้อแปลง รหัส T - 952 บริเวณ เชิงสะพานคลองควนถั่ง ถ.เอเชีย ห่างจาก สฟฟ. 10.00 กม.	22 มี.ค. 2564 เวลา 10.20 น.	33.6	401	3	33.08	✓
7	รัตภูมิ	4	หม้อแปลง รหัส PEA 22-001882 บริเวณ บ้านหนองทางซ้อง ห่างจาก สฟฟ. 3.86 กม.	18 มี.ค. 2564 เวลา 18.50 น.	33.8	400	3	33.00	✓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ช้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ข้อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ข้อสถานที่, หมายเลขสถานีหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.หาดใหญ่	วัดที่หม้อแปลง รหัส T - 284 บริเวณ ซ.24 ถ.ราษฎร์อุทิศ วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 230 เมตร หมายเลขผู้ใช้ไฟ 0325 - 3139 - 75	22 มี.ค. 2564 เวลา 11.32 น.	230	230	-
2	กฟส.รัตภูมิ	วัดที่หม้อแปลง รหัส PEA 580008552 บริเวณ บ้านหนองขวางช่อง กฟอ. รัตภูมิ วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 400 เมตร หม้อแปลงห่างจาก สฟฟ. ก.ม. หมายเลขผู้ใช้ไฟ	18 มี.ค. 2564 เวลา 19.30 น.	223	223	-
3	กฟส.นาหม่อม	วัดที่หม้อแปลงรหัส T-3009 บ้านชายคลอง วัดห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	9 มี.ค. 2564	226	226	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ข้อ กฟพ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเหตุหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.หาดใหญ่	วัดที่หม้อแปลง รหัส T - 284 บริเวณ ซ.24 ถ.ราษฎร์อุทิศ วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 230 เมตร หมายเลขผู้ใช้ไฟ 0325 - 3139 - 75	22 มี.ค. 2564 เวลา 11.32 น.	400	400	-
2	กฟส.รัตภูมิ	วัดที่หม้อแปลง รหัส PEA 24378090 บริเวณ บ้านหนองทางช้าง กฟอ. รัตภูมิ วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 550 เมตร หม้อแปลงห่างจาก สฟพ. ก.ม. หมายเลขผู้ใช้ไฟ	18 มี.ค. 2564 เวลา 19.10 น.	385	385	-
3	กฟส.นาหม่อม	วัดที่หม้อแปลง รหัส T-3024 ถ.ราชพฤกษ์ วัดห่างจากหม้อแปลง 320 เมตร	26 มี.ค. 2564	390	390	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)	206	186	184	576		
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	-	1	-	1		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	6	11	11	28		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	-	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		61,782	61,898	62,125	61,898	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		61,782	61,898	62,125	61,898	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		162,510	162,559	162,753	162,559	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		162,510	162,559	162,753	162,559	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		224,292	224,457	224,878	224,457	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		224,292	224,457	224,878	224,457	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า - เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		24	23	24	71	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบข.
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า - เกินกว่า 10 นาที		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟล.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟล. (Guaranteed Standards of Performance) ³

Guaranteed Standards of Performance						
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						
	100%	100%	100%	100%	100%	
		17	10	29	56	
		-	-	-	-	
	100%	100%	100%	100%	100%	
		17	10	28	55	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟล.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟล. (Guaranteed Standards of Performance) ³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ซื้อไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		32	28	73	133	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
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)		391	253	311	955	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)					0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		126	136	191	453	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		5	15	4	24	มีเตอร์ขาดคลัง น.มม

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ซื้อไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
ภายใน 2 วันทำการ (รายเกิน 2 วันทำการ (ราย		-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (รายเกิน 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 (รายเกิน 35 วันทำการ (ราย		3	3	6	12	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนข้อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		25	20	32	-	เอกสารไม่ครบ โทรติดต่อไม่ได้ รภ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		6	11	11	28	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		4	7	4	15	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	95%	95%	95%	95%	ในกรณีที่ กฟผ. ไม่สามารถดำเนินการชดเชยชดให้กับการไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		-	-	-	-	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟ (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ซื้อไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)					0	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.4.2 ผู้ซื้อไฟฟ้ารายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยหักหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	85%	85%	85%	85%	