

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)                                         | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                    |               |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |                                                                                                    |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 (เควี.) | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | บริษัท สยามมิชลิน จำกัด<br>ถ.นิคมอุตสาหกรรมคลอง ต.คลอง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา<br>(คุณอภิชาติ)           | 20 มี.ค.67<br>เวลา 10.30 น.           | VA = 118.4<br>VB = 118.0<br>VC = 118.5           | 118.3                             | -             |
| 2        | มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สถานีไฟฟ้า มอ.)<br>ถ.กาญจนวนิช อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา<br>(คุณพิชัย) โทร 43551 | 20 มี.ค.67<br>เวลา 10.31 น.           | VA = 118.4<br>VB = 118.1<br>VC = 118.3           | 118.2                             | -             |
| 3        | บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด<br>ถ.กาญจนวนิช ต.หาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา<br>(คุณชาตรี)                | 20 มี.ค.67<br>เวลา 10.32 น.           | VA = 119.5<br>VB = 119.0<br>VC = 119.3           | 119.2                             | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าฯ | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))                | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|-------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |             |      |                                                                                                       |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>31.3-34.7 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | หาดใหญ่ 1   | 2    | หม้อแปลง รหัส TW - 375 บริเวณ ซ.55 เพชรเกษม<br>ห่างจาก สฟฟ. 00.50 กม.                                 | 20 มี.ค.67<br>เวลา 09.45 น.           | 33.6                               | 404 V.                              | 3                          | 33.33                                        | √                                 |               |
| 2        | หาดใหญ่ 2   | 4    | หม้อแปลง รหัส TW - 1045 บริเวณ ซ.เอ็ดดูทิส ม.7 ต.คอหงส์<br>ห่างจาก สฟฟ. 02.00 กม.                     | 20 มี.ค.67<br>เวลา 11.20 น.           | 33.6                               | 404 V.                              | 3                          | 33.33                                        | √                                 |               |
| 3        | หาดใหญ่ 3   | 4    | หม้อแปลง รหัส TW - 293 บริเวณ บ้านท่าทอน (ใกล้ปั๊มหาดม่วงแยกถนนบุรีรามศวร์)<br>ห่างจาก สฟฟ. 04.00 กม. | 20 มี.ค.67<br>เวลา 14.05. น.          | 33.6                               | 405 V.                              | 3                          | 33.41                                        | √                                 |               |
| 4        | หาดใหญ่ 4   | 8    | หม้อแปลง รหัส TW - 673 บริเวณ ม.ภาสว่าง (หน้าคอนโดมิเนียมรีสอร์ท)<br>ห่างจาก สฟฟ. 01.00 กม.           | 20 มี.ค.67<br>เวลา 10.30. น.          | 33.6                               | 405 V.                              | 3                          | 33.41                                        | √                                 |               |
| 5        | ฉลุง        | 4    | หม้อแปลง รหัส TW - 5171 บริเวณ ม.จัดสรร ถ.บ้านป่ายาง ม.9 ต.ท่าช้าง<br>ห่างจาก สฟฟ. 09.00 กม.          | 20 มี.ค.67<br>เวลา 13.25. น.          | 33.6                               | 401 V.                              | 3                          | 33.08                                        | √                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                                                  | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                                                            |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.หาดใหญ่  | วัดที่หม้อแปลง รหัส TW - 151 บริเวณ ถ.รัถการ (ตรงข้าม ธ.กรุงเทพ)<br>วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 185 เมตร<br>หมายเลขผู้ใช้ไฟ 0108 - 0604 - 02 | 20 มี.ค. 67<br>เวลา 14.17 น.          | 230                                               | 230                         | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                                                  | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                                                            |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.หาดใหญ่  | วัดที่หม้อแปลง รหัส TW - 151 บริเวณ ถ.รัถการ (ตรงข้าม ธ.กรุงเทพ)<br>วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 185 เมตร<br>หมายเลขผู้ใช้ไฟ 0108 - 0604 - 02 | 20 มี.ค. 67<br>เวลา 14.17 น.          | 400                                               | 400                         | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                            | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 98             | 94   | 101   | 293      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | -              | -    | -     | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 7              | 5    | 10    | 22       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | -              | -    | -     | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                       |                 | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส 1 |                                                                                                                                                                      |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                |                 |                |         |         |          |                                                                                                                                                                      |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |                                                                                                                                                                      |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 75,385         | 65,382  | 59,204  | 59,204   |                                                                                                                                                                      |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 75,385         | 65,382  | 59,204  | 65,382   |                                                                                                                                                                      |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |                                                                                                                                                                      |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 172,577        | 172,912 | 135,189 | 135,189  | ประมวลผลบิลไม่ครบถ้วน เนื่องจาก กฟส.หาดใหญ่ มีการทดลองโครงการ "การปรับปรุงกระบวนการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรับ-ส่งข้อมูลจดหน่วย พร้อมแจ้งค่าไฟฟ้าผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 172,577        | 172,912 | 135,189 | 135,189  |                                                                                                                                                                      |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>       | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |                                                                                                                                                                      |
| <b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>                           |                 |                |         |         |          |                                                                                                                                                                      |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 247,962        | 238,294 | 194,393 | 194,393  |                                                                                                                                                                      |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 247,962        | 238,294 | 194,393 | 194,393  |                                                                                                                                                                      |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                               |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                                                                       |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |                                                                                       |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                     |                 | 89             | 87   | 115   | 291      |                                                                                       |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                        |                 | -              | -    | -     | -        |                                                                                       |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100%  | 100%     | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขตไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ. |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที                                                  |                 | -              | -    | -     | -        |                                                                                       |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                                                     |                 | -              | -    | -     | -        |                                                                                       |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                               |          |                |      |       |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ <b>300 kVA</b> ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |       |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                                  | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                     |          | 24             | 7    | 14    | 45       |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                        |          | -              | -    | -     | -        |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                           |          | 24             | 7    | 14    | 45       |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                  |          | -              | -    | -     | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | 74             | 60   | 65    | 199      |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | -              | -    | -     | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) |          |                |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          | 375            | 501  | 558   | 1,434    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          | -              |      |       | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          | 117            | 125  | 88    | 330      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          | -              |      |       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                                                                    |
| 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)                                              |          | 4              | 2    | 7     | 13       |                                                                                    |
| 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)                                             |          | 3              | 1    | 1     | 5        |                                                                                    |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -    | -     | -        |                                                                                    |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| 3.3.2 การย้ายถิ่นหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                     | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

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

| 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)                                 |          | 7              | 5    | 10    | 22       |                                                                                                                                      |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                  |          | -              | -    | -     | -        |                                                                                                                                      |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน                           | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |                                                                                                                                      |
| เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                          |          |                |      |       |          | <p>ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า</p> |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                         |          |                |      |       |          |                                                                                                                                      |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 33             | 23   | 58    | 114      |                                                                                                                                      |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                         |          |                |      |       |          |                                                                                                                                      |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                  |          | -              | -    | -     | -        |                                                                                                                                      |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)      | 95%      | 95%            | 95%  | 95%   | 95%      |                                                                                                                                      |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                           |          | -              | -    | -     | -        |                                                                                                                                      |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                            |          | -              | -    | -     | -        |                                                                                                                                      |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 196            | 159  | 114   | 469      |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -    | -     | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 190            | 110  | 91    | 391      |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -    | -     | -        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -    | -     | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -    | -     | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | 85%            | 85%  | 85%   | 85%      |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | -              | -    | -     | -        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | -              | -    | -     | -        |              |