

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน
รายงานผลการติดตามการปฏิบัติตามการปรับปรุงการควบคุมภายใน
ประจำปีงบประมาณที่ 2/2564 สิ้นสุดวันที่ 30 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564

งานตามภาระหน้าที่ รับผิดชอบ และวัตถุประสงค์ (๑)	การควบคุมที่มีอยู่ (๒)	การประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ) (๓)	ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ และ สาเหตุ (O,R,C)* (๔)	การปรับปรุงการควบคุม (๕)	กำหนดเสร็จ/ ผู้รับผิดชอบ (๖)	การติดตามผลการปฏิบัติ ตามการปรับปรุง การควบคุมภายใน (๗)
๑.งานวิเคราะห์และวางแผน - งานรวบรวมข้อมูลสถิติ ไฟฟ้าขัดข้อง ประเมินค่าดัชนี ความเชื่อถือได้ วัตถุประสงค์ เพื่อให้ได้ข้อมูลสถิติไฟฟ้า ขัดข้องที่เชื่อถือได้ สามารถ นำไปประเมินค่าดัชนีได้อย่าง ถูกต้อง	๑ ปฏิบัติตาม - หนังสือ จพ(วช)๗๕๘/๒๕๕๑ ลว.๓ พ.ย.๒๕๕๑ การรายงาน ค่าดัชนี Saifi & Saidi ของ กฟภ - คู่มือการใช้งานโปรแกรม จพ ๓ (Reliability) ๑.ตรวจสอบปรับปรุงข้อมูลผู้ใช ไฟและ Single line ระบบ จำหน่ายในระบบฐาน Data Base ให้มีความถูกต้องและเป็น ปัจจุบัน ๒.รวบรวมสถิติการเกิด กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และบันทึก ข้อมูลในโปรแกรม ฐานข้อมูลทุก ครั้ง ๓.ดำเนินการประเมินค่าดัชนีค สามเชื่อถือได้ (Saifi & Saidi)	เพียงพอ				

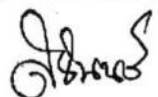
กระบวนการปฏิบัติงาน / โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ของการควบคุม	การควบคุมที่มีอยู่	การประเมินผล การควบคุม	ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (O,F,C)*	การปรับปรุงการควบคุม	กำหนดเสร็จ/ ผู้รับผิดชอบ	การติดตามผลการปฏิบัติตามการปรับปรุงการควบคุมภายใน
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
2. งานเร่งรัดติดตามหนี้ - งานเร่งรัดหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าเอกชนรายย่อย วัตถุประสงค์ เพื่อไม่ให้มีลูกหนี้ค้างชำระเกินกำหนด เพื่อไม่ให้เกิดลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าเกินเงินค่าประกัน (บัญชี 121)"	1. ปฏิบัติตาม - ระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการเงิน (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2558) - หนังสือ ผชช.13(ก 1)3/2558 ลว. 9 ม.ค. 2558 วิธีปฏิบัติในการเร่งรัดหนี้การงดจ่ายไฟ อำนาจผ่อนชำระผู้ใช้ไฟรายย่อยและรายใหญ่1.ให้พนักงานที่ทำหน้าที่ติดตามหนี้ตรวจสอบหนี้ค้างชำระในระบบ SAP โดยใช้ T-code : ZCANR030 ทุกเดือน	ไม่เพียงพอ	ความเสี่ยง มีลูกหนี้ค้างชำระเกินกำหนด (O (Operational))สาเหตุ ความเสี่ยง - สถานการณ์โรคระบาดโควิด ไม่สามารถงดจ่ายไฟได้	ปฏิบัติตามหนังสือที่ ผก. 35059/2563 ลว 11 สค. 2563 การดำเนินงานในการติดตามเร่งรัดหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา	ทุกเดือนนางศิริพันธ์ นาคพันธุ์ (ทผ.)น.ส. ปันญา คงมาก (พบช. 4)นางศิริวรรณ วงศ์โพธิพันธ์	- มีการแต่งตั้งคณะทำงานติดตามเร่งรัดลดหนี้ค่าไฟตามคำสั่งที่ ต.2 (พ.) 4/2564 ลงวันที่ 21 มกราคม 2564 - มีการประชุมติดตามผลเป็นประจำทุกเดือน

กระบวนการปฏิบัติงาน / โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ของการควบคุม	การควบคุมที่มีอยู่	การประเมินผล การควบคุม	ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (O,F,C)*	การปรับปรุงการควบคุม	กำหนดเสร็จ/ ผู้รับผิดชอบ	การติดตามผลการปฏิบัติตามการปรับปรุงการควบคุมภายใน
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
3. งานเร่งรัดติดตามหนี้ - งานเร่งรัดหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าเอกชนรายใหญ่ วัตถุประสงค์ เพื่อไม่ให้มีลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าค้างเกินกำหนด	1. ปฏิบัติตาม - ระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการเงิน (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2558) - หนังสือ ผชช.13(ภ1)3/2558 ลว. 9 ม.ค. 2558 วิธีปฏิบัติในการเร่งรัดหนี้การงดจ่ายไฟฟ้าจนผ่อนชำระผู้ใช้ไฟรายย่อยและรายใหญ่ - คู่มือตรวจสอบระบบงานด้านผู้ใช้ไฟรายใหญ่ พ.ศ. 2560 - หนังสือ สคม.4/2562 ลว. 3 ม.ค. 2562 เรื่องเวียนขอความร่วมมือระมัดระวังเรื่องอายุความหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า 1.พนักงานตรวจสอบหนี้ค้างชำระในระบบ SAP โดยใช้ T-code : ZCANR030 ทุกเดือน 2.พนักงานให้เสนองดจ่ายไฟและงดจ่ายไฟตามกำหนด หากไม่สามารถดำเนินการได้ จัดทำรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ 3.พนักงานให้เสนองดจ่ายไฟและงดจ่ายไฟตามกำหนด พร้อมแจ้งหนี้เดือนครั้งที่2หากไม่สามารถดำเนินการได้ จัดทำรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ 4.พนักงาน ติดตาม ทวงถาม ให้ผู้ใช้	ไม่เพียงพอ	ความเสี่ยง มีลูกหนี้ค้างชำระเกินกำหนดและเกินเงินประกัน (O (Operational)) สาเหตุความเสี่ยง - สถานการณ์โรคระบาดโควิด ไม่สามารถงดจ่ายไฟได้	ปฏิบัติตาม หนังสือที่ ฎกง.35059/2563 ลว 11 สค.2563 การดำเนินงานในการติดตามเร่งรัดหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระกรณีผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา	ทุกเดือน นาง ศิริพันธ์ นาคพันธุ์ (ทผ.) น.ส. จรัสพร ชูพันธ์ (พช. 5)	- มีการแต่งตั้งคณะทำงานติดตามเร่งรัดลดหนี้ค่าไฟฟ้าตามคำสั่งที่ ต.2 (พ.) 4/2564 ลงวันที่ 21 มกราคม 2564 - มีการประชุมติดตามผลเป็นประจำทุกเดือน
	จ่ายไฟตามกำหนด พร้อมแจ้งหนี้เดือนครั้งที่2หากไม่สามารถดำเนินการได้ จัดทำรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ 4.พนักงาน ติดตาม ทวงถาม ให้ผู้ใช้					

กระบวนการปฏิบัติงาน / โครงการ/กิจกรรม/ ด้านของ งานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ ของการควบคุม	การควบคุม ที่มีอยู่	การ ประเมินผล การควบคุม	ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ (O,F,C)*	การปรับปรุงการควบคุม	กำหนดเสร็จ/ ผู้รับผิดชอบ	การติดตามผลการปฏิบัติตามการปรับปรุง การควบคุมภายใน
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
	ไฟชำระเงินให้ทันภายในเดือนพร้อม ดอกเบี้ย					

หมายเหตุ : * ให้ระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง
หรือหลายด้าน คือ

- 1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน
- 2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
- 3) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ


 ชื่อผู้รายงาน.....
 (.....)
 ตำแหน่ง.....
 วันที่.....

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ไชยา.....
 เดือน.....มกราคม.....พ.ศ. 2564

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1					

เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2564

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	CAY	8	หม้อแปลง 3 เฟส 33000/400/230 โวลท์ PEA39-004520 100 kva หน້าอนุสรณ์ศรีรัชภัย ม.2 ต.พุมเรียง อ.ไชยา จ.สุราษฎร์ธานี ห่างจากสถานีไฟฟ้าไชยา 15 ก.ม.	27-มี.ย.-64	34	392	3	32.34	√	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ไชยา.....
เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2564

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.ชย.	หมายเลขผู้ใช้ไฟ 020008518584 นางสุกัลยา บุญขึ้น ม.1 ต.พุมเรียง อ.ไชยา จ.สุราษฎร์ธานี pea 27852444 ห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร 30 A 3เฟส PEA61-001422 160 kva ตลาดบ้านพุมเรียงลูกที่ 2	27-มิ.ย.-64 19.30 น.	386	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค....ไชยา.....
เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2564

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
 - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
 - 1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.ชย.	หมายเลขผู้ใช้ไฟ 020008441346 นางสาวจิตติรัตน์ แก้วสม 118/2 ม.3 ต.พุมเรียง อ.ไชยา จ.สุราษฎร์ธานี pea 26013012 ห่างจากหม้อแปลง 780 เมตร 5 A 1 เฟส PEA PEA61-002000 30 kva ซอยสามัคคี	26-มิ.ย.-64 19.40	220	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ไชยา.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง) 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 90% ไม่น้อยกว่า 95%	72	62	78	212	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ไชยา.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า 98%			100%		
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน						
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		6,428	6,438	6,448	6,448	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		6,428	6,438	6,448	6,448	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		12,695	12,709	12,742	12,742	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		12,695	12,709	12,742	12,742	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%					
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		19,123	19,147	19,190	19,190	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		19,123	19,147	19,190	19,190	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ไชยา.....

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 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	0	0	0	0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	0	0	0	0	
		0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ไชยา.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้างวดหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป						
ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%					
- แจ้งขอตัดไฟฟ้างวดหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		4	4		8	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้างวดหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
การปฏิบัติงาน	100%					
- สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		4	4		8	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค....ไชยา.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%					
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค....ไชยา.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข ครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		4	6	3	13	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		27	41	37	105	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค....ไชยา.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%					
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		3	2	4	9	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)						
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอแต่ไม่	100%					
เกิน 2,000 เควีเอ						
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)						
เกิน 55 วันทำการ (ราย)						
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค....ไชยา.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.1 การโอนซื้อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	2	1	2	5	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	5	25	12	42	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%					
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค....ไชยา.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%					
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย)	100%	7	10	14	31	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค....ไชยา.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
- นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย) 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100% 100%	18	12	10	40	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%					