

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2564 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟภ.พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

หน้า 1/10

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน มค.	เดือน กพ.	เดือน มีค.	รูปไตรมาส 1	
1.1 คุณภาพไฟฟ้า 1.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA.ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าน้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%				

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ผิดชอบข้อมูล นายกิตติพงษ์ ช. ศิริบุญ หพ.ปป.พม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2564 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟอ.พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

หน้า 2/10

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน มค.	เดือน กพ.	เดือน มีค.	รูปไตรมาส 1	
1.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA.ขึ้นไป ยกเว้น กรณี ฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		0				
		0				

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ผิดชอบข้อมูล นายกิตติพงษ์ ช. ศิริบุญ หล.ปป.พม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2564 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟอ.พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

หน้า 3/10

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน มค.	เดือน กพ.	เดือน มีค.	รูปไตรมาส 1	
1.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว	100%	100%	100%	100%	100%	
1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลท์)						
1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
เขตเมือง						
- ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		20				
- เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0				
นอกเขตเมือง						
- ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		200				
- เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0				

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ผู้รับผิดชอบข้อมูล นายเทียนชัย ส่วนบุญ ผบค.พม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2564 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟอ.พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

หน้า 4/10

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน มค.	เดือน กพ.	เดือน มีค.	รูปไตรมาส 1	
1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
เขตเมือง	100%	100%				
- ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0				
- เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0				
นอกเขตเมือง	100%	100%				
- ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0				
- เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0				
1.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี.)						
1.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ.	100%	100%				
- ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0				
- เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0				

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ผู้รับผิดชอบข้อมูล ผบ.บ.พม. ข้อ 3.1.2.1.2

ผู้รับผิดชอบข้อมูล ผกส.พม. ข้อ 3.1.2.2.1

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2564 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟอ.พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

หน้า 5/10

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟอ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน มค.	เดือน กพ.	เดือน มีค.	สรุปไตรมาส 1	
1.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ. แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ. - ภายใน 55 วันทำการ (ราย) - เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%				
1.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
1.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - ภายใน 15 วันทำการ (ราย) - เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%				
1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - ภายใน 3 วันทำการ (ราย) - เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%				

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

กุล นายประสิทธิ์ มาพะเนา ผบค.พม. ข้อ 3.1.2.2.2

นางนิรมล บรรเลงเสนาะ ชผ.บป.พม. ข้อ 3.1.3.1และ 3.1.3.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2564 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟอ.พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

หน้า 6/10

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน มค.	เดือน กพ.	เดือน มีค.	รูปไตรมาส 1	
1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%				
1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%				

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ผู้รับผิดชอบข้อมูล ผบ.พ.ม. ข้อ 3.1.3.3

ผู้รับผิดชอบข้อมูล ผบค.,ผบ.พ.ม. ข้อ 3.1.3.4

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2564 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟอ.พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

หน้า 7/10

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน มค.	เดือน กพ.	เดือน มีค.	รูปไตรมาส 1	
1.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
1.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
เขตเมือง	100%	100%				
- ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		366				
- เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0				
นอกเขตเมือง	100%	100%				
- ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		325				
- เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0				
1.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%				
- ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0				
- เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0				

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ผู้รับผิดชอบข้อมูล นายเทียนชัย ส่วนบุญ ผบค.พม.

ผู้รับผิดชอบข้อมูล ผมต.พม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2564 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟอ.พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

หน้า 8/10

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

3 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน มค.	เดือน กพ.	เดือน มีค.	รูปไตรมาส 1	
3.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 95 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%				
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		21				
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0				
3.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%				
- สามารถแก้ไขข้อร้องของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		0				
- แก้ไขข้อร้องของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		0				

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ผู้รับผิดชอบข้อมูล ผบป.พม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2564 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟอ.พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

หน้า 9/10

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

3 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน มค.	เดือน กพ.	เดือน มีค.	รูปไตรมาส 1	
3.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
3.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน	ไม่น้อยกว่า					กฟอ.พม.และ กฟฟ.ในสังกัด อ่านหน่วยทุกเดือน
ไม่เกินร้อยละ 25	25%	25%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		-				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		60,205				
3.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมือง อ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	100%	100%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		8,122				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		8,122				
3.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อย	ไม่น้อยกว่า					
กว่าร้อยละ 90	90%	100%				
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		68,327				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		68,327				

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ผู้รับผิดชอบข้อมูล นายเทียนชัย ส่วนบุญ ผบค.พม.

ตรวจสอบข้อมูล นางนิรมล บรรเลงเสนาะ ชผ.บป.พม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2564 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟอ.พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

หน้า 10/10

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

3 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน มค.	เดือน กพ.	เดือน มีค.	รูปไตรมาส 1	
3.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0				
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0				

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

รอบข้อมูล ผบห.พม.นางสาวพรเพ็ญ หยกไถตระกูล

