รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2564 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟภ.พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

<u>เป้าหมายในการดำเนินการ</u> ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน มค.	เดือน กพ.	เดือน มีค.	สรุปไตรมาส 1	
1.1 **คุณภาพไฟฟ้า**						
1.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA.ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%			100%		
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ร				3		
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าน้อยกว่า 3 วัน (ร				0		
การปฏิบัติงาน	100%			100%		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)				1		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)				0		

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ผู้รับผิดชอบข้อมูล นายกิตติพงษ์ ช. ศิริปุณ หผ.ปบ.พม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2564 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟอ.พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

<u>เป้าหมายในการดำเนินการ</u> ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน มค.	เดือน กพ.	เดือน มีค.	สรุปไตรมาส 1	
1.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA.ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%			100%		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)				0		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)				0		

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ผู้รับผิดชอบข้อมูล นายกิตติพงษ์ ช. ศิริปุณ หผ.ปบ.พม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2564 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟอ.พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

<u>เป้าหมายในการดำเนินการ</u> ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน มค.	เดือน กพ.	เดือน มีค.	สรุปไตรมาส 1	
1.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัด	100%			100%		
จากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข						
ครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลท์)						
1.2.1.1 ผู้ขอใชไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน						
30 แอมป์ 3 เฟส						
เขตเมือง						
- ภายใน 2 วันทำการ (ราย				**39**		
- เกิน 2 วันทำการ (ราย)				**0**		
นอกเขตเมือง						
- ภายใน 5 วันทำการ (ราย)				**134**		
- เกิน 5 วันทำการ (ราย)				**0**		

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ผู้รับผิดชอบข้อมูล นายเทียนชัย ส่วนบุญ ผบค.พม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2564 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟอ.พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

<u>เป้าหมายในการดำเนินการ</u> ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน มค.	เดือน กพ.	เดือน มีค.	สรุปไตรมาส 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 ผปบ.พม. ข้อ 3.1.2.1.2

ผู้รับผิดชอบข้อมูล ผกส.พม. ข้อ 3.1.2.2.1

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2564 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟอ.พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

<u>เป้าหมายในการดำเนินการ</u> ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.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.	100%			100%		
- ภายใน 55 วันทำการ (ราย)				0		
- เกิน 55 วันทำการ (ราย)				0		
1.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
1.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%			100%		
- ภายใน 15 วันทำการ (ราย)				10		
- เกิน 15 วันทำการ (ราย)				0		
1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%			100%		
- ภายใน 3 วันทำการ (ราย)				101		
- เกิน 3 วันทำการ (ราย)				0		

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ดชอบข้อมูล นายประสิทธิ์ มาพะเนา ผบค.พม. ข้อ 3.1.2.2.2

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

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2564 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟอ.พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

<u>เป้าหมายในการดำเนินการ</u> ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน มค.	เดือน กพ.	เดือน มีค.	สรุปไตรมาส 1	
1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดัน-ไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%			100%		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)				0		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)				0		
1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%			100%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)				5		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ **(ราย)**				0		

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ผู้รับผิดชอบข้อมูล ผปบ.พม. ข้อ 3.1.3.3

ผู้รับผิดชอบข้อมูล ผบค.,ผบป.พม. ข้อ 3.1.3.4

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2564 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟอ.พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

<u>เป้าหมายในการดำเนินการ</u> ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน มค.	เดือน กพ.	เดือน มีค.	สรุปไตรมาส 1	
1.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
1.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
เขตเมือง	100%			100%		
- ภายใน 1 วันทำการ (ราย)				325		
- เกิน 1 วันทำการ (ราย)				0		
นอกเขตเมือง	100%			100%		
- ภายใน 3 วันทำการ (ราย)				341		
- 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 ส่วนบูญ ผบค.พม.

ผู้รับผิดชอบข้อมูล ผมต.พม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2564 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟอ.พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

3 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

<u>เป้าหมายในการดำเนินการ</u> ดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน มค.	เดือน กพ.	เดือน มีค.	สรุปไตรมาส 1	
3.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 95 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 95%			100%		
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)				20		
- 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 ผปบ.พม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2564 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟอ.พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

3 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

<u>เป้าหมายในการดำเนินการ</u> ดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน มค.	เดือน กพ.	เดือน มีค.	สรุปไตรมาส 1	
3.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
3.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน	ไม่น้อยกว่า					
ไม่เกินร้อยละ 25	25%			0%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)				-		**กฟอ.พม.และ กฟฟ.ในสังกัด อ่านหน่วยทุกเ**
- 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)				98,327		

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ผู้รับผิดชอบข้อมูล นายเทียนชัย ส่วนบุญ ผบค.พม.

ผู้รับผิดชอบข้อมูล นางนิรมล บรรเลงเสนาะ ชผ.บป.พม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2564 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟอ.พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

3 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

<u>เป้าหมายในการดำเนินการ</u> ดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป

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

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ผู้รับผิดชอบข้อมูล ผบห.พม.นางสาวพรเพ็ญ หยกในตระกูล

ดือน