

ของหน่วยงาน กฟอ.พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

[illegible]

ผู้รับผิดชอบข้อมูล นายกิตติพงษ์ ช. ศิริบุญ หผ.ปป.พม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2564 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟอ.พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

หน้า2/10

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
1.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้ายดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA.ขึ้นไป ยกเว้น กรณี ฉุกฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้ายดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้ายดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%		100%			
			0			
			0			

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ผู้รับผิดชอบข้อมูล นายกิตติพงษ์ ช. ศิริบูรณ์ หล.ปป.พม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2564 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟอ.พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

หน้า3/10

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
1.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว	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)			132			
- เกิน 5 วันทำการ (ราย)			0			

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ผู้รับผิดชอบข้อมูล นายเทียนชัย ส่วนบุญ ผบค.พม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2564 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟอ.พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

หน้า4/10

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
1.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 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.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)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
1.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ. แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ. - ภายใน 55 วันทำการ (ราย) - เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%		100%			
1.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
1.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลัก ประกันการใช้ไฟฟ้า - 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

อบข้อมูล นายประสิทธิ์ มาพะเนา ผบค.พม. ข้อ 3.1.2.2.2

ข้อมูล นางนิรมล บรรเลงเสนาะ ขผ.บป.พม. ข้อ 3.1.3.1และ 3.1.3.2

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2564 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟอ.พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

หน้า6/10

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%		100%			
1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%		100%			

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ผู้รับผิดชอบข้อมูล ผบป.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)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
1.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
1.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
เขตเมือง	100%		100%			
- ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			295			
- 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 ส่วนบุญ ผบค.พม.

ผู้รับผิดชอบข้อมูล ผมต.พม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2564 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟอ.พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

3 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
3.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 95 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 95%		100%			
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)			19			
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)			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 ผ.บ.พ.ม.

3 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
3.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
3.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน	ไม่น้อยกว่า					
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 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า					
กว่าร้อยละ 90	90%		100%			
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)			68,327			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)			68,327			

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ผู้รับผิดชอบข้อมูล นายเทียนชัย ส่วนบุญ ผบ.บ.พม.

ผู้รับผิดชอบข้อมูล นางนิรมล บรรเลงเสนาะ ชผ.บ.บ.พม.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2564 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟอ.พิมาย จังหวัดนครราชสีมา

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

3 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
3.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%		100% 0 0			

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

รับผิดชอบข้อมูล ผบห.พม.นางสาวพรเพ็ญ หยกในตระกูล