



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.เพชรบูรณ์

เลขที่ น.๓ พช.(บค.)-๑๒๕๕

เรื่อง ขอส่งรายงานเกณฑ์วัดกระบวนการงานบริการที่เร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standards)

เรียน อก.บล.น.๓

ถึง

กบล.น.๓

วันที่

๔ เมษายน ๒๕๖๕

กฟจ.เพชรบูรณ์ ขอส่งรายงานเกณฑ์วัดกระบวนการงานบริการที่เร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standards) ประจำเดือน **พฤษภาคม** ๒๕๖๕ ตามแบบฟอร์มมาพร้อมบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

 -4 เม.ย. 2565

(นางลักขณา เพ็ญมี)

รจก.(บ.) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.พช.

ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม

ก้าวล้ำสู่นาคต ต่อด้านทุจริต สร้างจิตสำนึก กฟผ.ไม่โกง

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ภายใน ๑๔๕๓๕

ดำเนินการส่งแล้ว

รายงาน เกณฑ์วัดกระบวนการบริการที่เร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standards)

ตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของ กฟผ. ประจำปี 2559 (ข้อ 2.10)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....จังหวัดเพชรบูรณ์.....

รายงานประจำเดือน...มีนาคม...2565.....

กระบวนการ	คำจำกัดความ	เกณฑ์วัดกระบวนการบริการ	ผลการดำเนินงาน (ราย) *				จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดที่มาขอรับบริการ (ราย) **	หมายเหตุ
กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า (P3)	ระบบแรงดันต่ำ ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ 1 เฟส และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้งติดตั้งมิเตอร์	เขตชุมชน (เทศบาล) ติดตั้งภายใน 1.5 วันทำการ	1 วัน *** ทำการ	1.5 วัน *** ทำการ	2 วันทำการ	มากกว่า 2 วันทำการ	12	
			12	-	-	-		
กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (P4) (ต่อกลับ กรณีถูกดงจ่ายไฟ)	ระยะเวลาการต่อการกลับการใช้ไฟฟ้า (ขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ 1 เฟส กรณีถูกดงจ่าย)	เขตชุมชน (เทศบาล) ติดตั้งภายใน 1.5 วันทำการ	1 วัน *** ทำการ	1.5 วัน *** ทำการ	2 วันทำการ	มากกว่า 2 วันทำการ	448	
			448	-	-	-		
กระบวนการโอนเปลี่ยนชื่อและเปลี่ยนหลักทรัพย์สิน (P9)	การโอน - เปลี่ยนชื่อหลักทรัพย์สิน	ภายใน 22.5 วันทำการ	15 วัน *** ทำการ	22.5 วัน *** ทำการ	30วันทำการ	มากกว่า 30 วันทำการ	25	
			25	-	-	-		
กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	ภายใน 15 วันทำการ	10 วัน *** ทำการ	15 วัน *** ทำการ	20วันทำการ	มากกว่า 20 วันทำการ	58	
			58	-	-	-		

ข้อเสนอแนะ

หมายเหตุ * ผลการดำเนินงาน (ราย) ของทั้ง 4 ช่อง เมื่อรวมกันแล้วจะต้องเท่ากับ จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดที่มาขอรับบริการ**

*** นำไปใช้ในการคำนวณ ร้อยละของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standards) โดยเทียบกับจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดที่มาขอรับบริการ**

สามารถ Download แบบฟอร์มนี้ได้ที่ <ftp://172.30.44.122> > SLA Report 2016 > IRDP 2.10 แบบฟอร์มเก็บข้อมูลเร็วกว่ามาตรฐาน ทั้งนี้ โปรดส่งข้อมูลให้ กองบริการลูกค้า

ผ่านทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป

ฝ่ายพัฒนารูขี กอระบบงานธุรกิจ โทร. 9520

ไม่นับรวมการดำเนินงานของ PEA บริการฉุกเฉินใหม่ งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ (One Touch)