



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.เพชรบูรณ์

ถึง

กบล.น.๓

เลขที่ น.๓ พช.(บค.)- ๒๒๙๗/๒๕๖๕

วันที่

๑ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งรายงานเกณฑ์วัดกระบวนการงานบริการที่เร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standards)

เรียน อก.บล.น.๓

กฟจ.เพชรบูรณ์ ขอส่งรายงานเกณฑ์วัดกระบวนการงานบริการที่เร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standards) ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕ ตามแบบฟอร์มมาพร้อมบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายกมลเดช แก้วเก่า)

รจก.(ท.) 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...พฤษภาคม...2565.....

กระบวนการ	คำจำกัดความ	เกณฑ์วัด กระบวนการ บริการ	ผลการดำเนินงาน (ราย) *				จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า ทั้งหมดที่มาขอรับ บริการ (ราย) **	หมายเหตุ
กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า (P3)	ระบบแรงดันต่ำ ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ 1 เฟส และเป็นไปตาม มาตรฐาน พร้อมทั้งติดตั้งมิเตอร์	เขตชุมชน (เทศบาล) ติดตั้งภายใน 1.5 วัน ทำการ	1 วัน *** ทำการ	1.5 วัน *** ทำการ	2 วันทำการ	มากกว่า 2 วันทำการ	15	
			15	-	-	-		
กระบวนการบริการด้าน มิเตอร์ (P4) (ต่อกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟ)	ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า (ขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ 1 เฟส กรณีถูกงดจ่าย)	เขตชุมชน (เทศบาล) ติดตั้งภายใน 1.5 วัน ทำการ	1 วัน *** ทำการ	1.5 วัน *** ทำการ	2 วันทำการ	มากกว่า 2 วันทำการ	363	
			363	-	-	-		
กระบวนการโอนเปลี่ยน ชื่อและเปลี่ยนหลักทรัพย์สิน ประกัน (P9)	การโอน - เปลี่ยนชื่อหลักทรัพย์สิน ประกัน	ภายใน 22.5 วัน ทำการ	15 วัน *** ทำการ	22.5 วัน *** ทำการ	30วันทำการ	มากกว่า 30 วันทำการ	37	
			37	-	-	-		
กระบวนการจ่ายเงิน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)	การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	ภายใน 15 วันทำการ	10 วัน *** ทำการ	15 วัน *** ทำการ	20วันทำการ	มากกว่า 20 วันทำการ	57	
			57	-	-	-		

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

ฝ่ายพัฒนารูจิก กองระบบงานธุรกิจ โทร. 9520

ไม่นับรวมการดำเนินงานของ PEA บริการถูกใจมิติใหม่ งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ (One Touch)