



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.เพชรบูรณ์ ถึง กบล.น.๓  
เลขที่ น.๓ พช.(บค.)- ๑๙๐๓/๒๕๖๕ วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๕  
เรื่อง ขอส่งรายงานเกณฑ์วัดกระบวนการงานบริการที่เร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standards)  
เรียน อก.บล.น.๓

กฟจ.เพชรบูรณ์ ขอส่งรายงานเกณฑ์วัดกระบวนการงานบริการที่เร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standards) ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๕ ตามแบบฟอร์มมาพร้อมบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายกมลเดช แก้วกำ)  
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...เมษายน...2565.....

| กระบวนการ                                                         | คำจำกัดความ                                                                                           | เกณฑ์วัด<br>กระบวนการบริการ                        | ผลการดำเนินงาน (ราย) * |                       |            |                        | จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ทั้งหมดที่มาขอรับ<br>บริการ (ราย) ** | หมายเหตุ |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------|-----------------------|------------|------------------------|----------------------------------------------------------|----------|
| กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า<br>(P3)                                       | ระบบแรงดันต่ำ ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน<br>30 แอมแปร์ 1 เฟส และเป็นไปตาม<br>มาตรฐาน พร้อมทั้งติดตั้งมิเตอร์ | เขตชุมชน (เทศบาล)<br>ติดตั้งภายใน 1.5 วัน<br>ทำการ | 1 วัน ***<br>ทำการ     | 1.5 วัน ***<br>ทำการ  | 2 วันทำการ | มากกว่า<br>2 วันทำการ  | 12                                                       |          |
|                                                                   |                                                                                                       |                                                    | 12                     | -                     | -          | -                      |                                                          |          |
| กระบวนการบริการด้าน<br>มิเตอร์ (P4)<br>(ต่อกลับ กรณีถูกดงจ่ายไฟ)  | ระยะเวลาการต่อการใช้ไฟฟ้า<br>(ขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ 1 เฟส<br>กรณีถูกดงจ่าย)                          | เขตชุมชน (เทศบาล)<br>ติดตั้งภายใน 1.5 วัน<br>ทำการ | 1 วัน ***<br>ทำการ     | 1.5 วัน ***<br>ทำการ  | 2 วันทำการ | มากกว่า<br>2 วันทำการ  | 395                                                      |          |
|                                                                   |                                                                                                       |                                                    | 395                    | -                     | -          | -                      |                                                          |          |
| กระบวนการโอนเปลี่ยน<br>ชื่อและเปลี่ยนหลักทรัพย์สิน<br>ประกัน (P9) | การโอน - เปลี่ยนชื่อหลักทรัพย์สิน<br>ประกัน                                                           | ภายใน 22.5 วัน<br>ทำการ                            | 15 วัน ***<br>ทำการ    | 22.5 วัน ***<br>ทำการ | 30วันทำการ | มากกว่า<br>30 วันทำการ | 41                                                       |          |
|                                                                   |                                                                                                       |                                                    | 41                     | -                     | -          | -                      |                                                          |          |
| กระบวนการจ่ายเงิน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>(P10)               | การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                      | ภายใน 15 วันทำการ                                  | 10 วัน ***<br>ทำการ    | 15 วัน ***<br>ทำการ   | 20วันทำการ | มากกว่า<br>20 วันทำการ | 31                                                       |          |
|                                                                   |                                                                                                       |                                                    | 31                     | -                     | -          | -                      |                                                          |          |

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

ฝ่ายพัฒนารัฐกิจ กองระบบงานธุรกิจ โทร. 9520

ไม่นับรวมการดำเนินงานของ PEA บริการฉุกเฉินใหม่ งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ (One Touch)