



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.เพชรบูรณ์

เลขที่ น.๓ พช.(บค.)- ๓๕๑๓/๒๕๖๕

ถึง

กบล.น.๓

วันที่

๓ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งรายงานเกณฑ์วัดกระบวนการงานบริการที่เร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standards)

เรียน อก.บล.น.๓

กฟจ.เพชรบูรณ์ ขอส่งรายงานเกณฑ์วัดกระบวนการงานบริการที่เร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standards) ประจำปีเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ ตามแบบฟอร์มมาพร้อมบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายกมลเดช แก้วเก่า)

รจก.(ท.) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.พช.

ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม

ก้าวล้ำสู่อนาคต ต่อด้านทุจริต สร้างจิตสำนึก กฟผ.ไม่โกง

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ภายใน ๑๔๕๓๕

ด้วยใจบริการเสมอ

รายงาน เกณฑ์วัดกระบวนการบริการที่เร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standards)

ตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของ กฟผ. ประจำปี 2559 (ข้อ 2.10)

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

รายงานประจำเดือน...กรกฎาคม...2565.....

กระบวนการ	คำจำกัดความ	เกณฑ์วัด กระบวนการบริการ	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	14	
			14	-	-	-		
กระบวนการบริการด้าน มิเตอร์ (P4) (ต่อกลับ กรณีถูกจ่ายไฟ)	ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า (ขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ 1 เฟส กรณีถูกจ่ายไฟ)	เขตชุมชน (เทศบาล) ติดตั้งภายใน 1.5 วัน ทำการ	1 วัน *** ทำการ	1.5 วัน *** ทำการ	2 วันทำการ	มากกว่า 2 วันทำการ	1,733	
			1,733	-	-	-		
กระบวนการโอนเปลี่ยน ชื่อและเปลี่ยนหลักทรัพย์ ประกัน (P9)	การโอน - เปลี่ยนชื่อหลักทรัพย์ ประกัน	ภายใน 22.5 วัน ทำการ	15 วัน *** ทำการ	22.5 วัน *** ทำการ	30 วันทำการ	มากกว่า 30 วันทำการ	22	
			22	-	-	-		
กระบวนการการจ่ายคืน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	ภายใน 15 วันทำการ	10 วัน *** ทำการ	15 วัน *** ทำการ	20 วันทำการ	มากกว่า 20 วันทำการ	36	
			36	-	-	-		

ข้อเสนอแนะ

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

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

สามารถ Download แบบฟอร์มนี้ได้ที่ <http://172.30.44.122> > SLA Report 2016 > IRDP 2.10 แบบฟอร์มเก็บข้อมูลเร็วกว่ามาตรฐาน ทั้งนี้ โปรดส่งข้อมูลให้ กองบริการลูกค้า
ผ่านทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป

ไม่นับรวมการดำเนินงานของ PEA บริการฉุกเฉินใหม่ งานบริการขอมีเตอร์ใช้ไฟ (One Touch)

ฝ่ายพัฒนารูทกิจ กองระบบงานธุรกิจ โทร. 9520