

สรุปผลการดำเนินงานการให้บริการที่ไม่ได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการในรอบ 6 เดือน มค.-มิย. และ ก.ค.-ธ.ค.

กระบวนการ: P2 กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

กฟส.ต.นางแล

	งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง(ครั้ง)	ภายในระยะเวลา 4 ชม.(ครั้ง)	เกินระยะเวลา 4 ชม.(ครั้ง)	คิดผล % ดำเนินการได้ตามเกณฑ์
	9	8	1	89%
ผลรวม	9	8	1	89%

ลำดับ	สาเหตุของปัญหา	คำร้องที่ไม่ผ่านเกณฑ์
1	ต้นไม้	0
2	อุปกรณ์	1
3	คน	0
4	พนักงานกฟภ.	0
5	บุคคลภายนอก	0
6	สัตว์	0
7	อื่นๆ ระบุ	0

* วิเคราะห์ภาพรวมทั้ง 6 เดือน

ปีละ 2 ครั้ง

- 1 แนวทางการแก้ไข (QIR)
- What (ทำอะไร)

- Where (ที่ไหน)

- When (เมื่อไหร่)

- Who (ใคร)

- Why (ทำไม)

- How (อย่างไร)
- บทสรุปผลการดำเนินงานแก้ไข
- อุปกรณ์

ตรวจเช็คอุปกรณ์หรือซ่อมบำรุงประจำปี

กฟส.ต.นางแล

ภายในไตรมาส 3

ทผ.

เพื่อให้สามารถจ่ายไฟฟ้าได้อย่างมีคุณภาพ

แผนก่อสร้างและปฏิบัติการดำเนินการ

กฟภ.สามารถทำการติดตั้งมิเตอร์ต้นกำหนดตั้งแต่เดือน พ.ค เป็นต้นไป

สรุปผลการดำเนินงานการให้บริการที่ไม่ได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการในรอบ 6 เดือน มค.-มิย. และ ก.ค.-ธ.ค.

กระบวนการ: P3 กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า

กฟส.ต.นางแล

	จำนวนคำร้องทั้งหมด ม.ค.- มิ.ย.	จำนวนคำร้องที่ผ่าน ม.ค.- มิ.ย.	จำนวนคำร้องที่ไม่ผ่าน ม.ค.- มิ.ย.	คิดผล % ดำเนินการได้ตามเกณฑ์
ในเขต	150	135	15	90%
นอกเขต	224	211	13	94%
ผลรวม	374	346	28	93%

ลำดับ	สาเหตุของปัญหา	คำร้องที่ไม่ผ่านเกณฑ์
1	ระบบไฟฟ้า ผชฟ. ไม่พร้อม	0
2	พนักงานดำเนินการไม่ได้	0
3	เครื่องมือไม่เหมาะสม/ไม่ครบถ้วน	28
4	ระบบงานไม่เหมาะสม/สอตคล้อง	0
5	ไม่มีการควบคุมข้อมูลงาน	0
6	มิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบ ไม่มี	0
7	อื่นๆ ระบุ	0

* วิเคราะห์ภาพรวมทั้ง 6 เดือน

ปีละ 2 ครั้ง

- 1 แนวทางการแก้ไข (QIR)
- What (ทำอะไร)

- Where (ที่ไหน)

- When (เมื่อไหร่)

- Who (ใคร)

- Why (ทำไม)

- How (อย่างไร)

บทสรุปผลการดำเนินงานแก้ไข
- เครื่องมือไม่เหมาะสม/ไม่ครบถ้วน

จัดระบบคลังมิเตอร์ให้เพียงพอต่อการขอใช้ไฟฟ้า

คลังพัสดุ เชียงราย

ภายในไตรมาส 3

ผผ.

เพื่อให้มิเตอร์เพียงพอต่อการขอใช้ไฟฟ้า

แผนกบริการลูกค้าและการตลาดประสานกับคลังพัสดุเชียงรายดำเนินการ

กฟพ.สามารถทำการติดตั้งมิเตอร์ทันกำหนดตั้งแต่เดือน พ.ค.-มิ.ย.64

สรุปผลการดำเนินงานการให้บริการที่ไม่ได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการในรอบ 6 เดือน มค.-มิย. และ ก.ค.-ธ.ค.

กระบวนการ: P9 กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

กฟส.ต.นางแล

	จำนวนคำร้องทั้งหมด ม.ค.- มิ.ย.	จำนวนคำร้องที่ผ่าน ม.ค.- มิ.ย.	จำนวนคำร้องที่ไม่ผ่าน ม.ค.- มิ.ย.	คิดผล % ดำเนินการได้ตามเกณฑ์
ในเขต	76	76	0	100%
นอกเขต	206	205	1	100%
ผลรวม	282	281	1	100%

ลำดับ	สาเหตุของปัญหา	คำร้องที่ไม่ผ่านเกณฑ์
1	ผขฟ.ไม่ทราบขั้นตอน/เอกสารไม่ครบ	0
2	พนักงานดำเนินการไม่ได้	0
3	เครื่องมือไม่เหมาะสม/ไม่ครบถ้วน	0
4	ระบบงานไม่เหมาะสม/สอตคล้อง	0
5	ไม่มีการควบคุมข้อมูลงาน	0
6	ตัดหน่วยมิเตอร์ ล่าช้า	0
7	อื่นๆ ระบุ	0

* วิเคราะห์ภาพรวมทั้ง 6 เดือน

ปีละ 2 ครั้ง

- 1 แนวทางการแก้ไข (QIR)
- What (ทำอะไร)

- Where (ที่ไหน)

- When (เมื่อไหร่)

- Who (ใคร)

- Why (ทำไม)

- How (อย่างไร)
- บทสรุปผลการดำเนินงานแก้ไข
- พนักงานดำเนินการไม่ได้

ป้องกันการระบบความปลอดภัย

ส่วนกลาง

ทันที

ทุกคน

เพื่อให้ไม่มีคนมาทำลายระบบ

ทุกฝ่ายดำเนินการ

กฟฟ.สามารถทำการป้องกันระบบได้

สรุปผลการดำเนินงานการให้บริการที่ไม่ได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการในรอบ 6 เดือน มค.-มิย. และ ก.ค.-ธ.ค.

กระบวนการ: P10 กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กฟส.ต.นางแล

	จำนวนคำร้องทั้งหมด ม.ค.- มิ.ย.	จำนวนคำร้องที่ผ่าน ม.ค.- มิ.ย.	จำนวนคำร้องที่ไม่ผ่าน ม.ค.- มิ.ย.	คิดผล % ดำเนินการได้ตามเกณฑ์
ในเขต	41	41	0	100%
นอกเขต	9	9	0	100%
ผลรวม	50	50	0	100%

ลำดับ	สาเหตุของปัญหา	คำร้องที่ไม่ผ่านเกณฑ์
1	ผขฟ.ไม่ทราบขั้นตอน/เอกสารไม่ครบ	0
2	พนักงานดำเนินการไม่ได้	0
3	เครื่องมือไม่เหมาะสม/ไม่ครบถ้วน	0
4	ระบบงานไม่เหมาะสม/สอดคล้อง	0
5	ไม่มีการควบคุมข้อมูลงาน	0
6	ถอนคืนมิเตอร์ล่าช้า	0
7	อื่นๆ ระบุ	0

* วิเคราะห์ภาพรวมทั้ง 6 เดือน ปีละ 2 ครั้ง