

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
	71	70	1	99%
ผลรวม	71	70	1	99%

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.สามารถทำการติดตั้งมิเตอร์ที่กำหนดตั้งแต่เดือน 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	173	169	4	98%
นอกเขต	209	208	1	100%
ผลรวม	382	377	5	99%

ลำดับ	สาเหตุของปัญหา	คำร้องที่ไม่ผ่านเกณฑ์
1	ระบบไฟฟ้า ผชฟ. ไม่พร้อม	0
2	พนักงานดำเนินการไม่ได้	0
3	เครื่องมือไม่เหมาะสม/ไม่ครบถ้วน	5
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
หผ.
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	57	57	0	100%
นอกเขต	151	150	1	99%
ผลรวม	208	207	1	100%

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

* วิเคราะห์ภาพรวมทั้ง 6 เดือน

ปีละ 2 ครั้ง

- 1 แนวทางการแก้ไข (QIR)
- What (ทำอะไร)

ผขฟ.ไม่ทราบขั้นตอน/เอกสารไม่ครบ
- Where (ที่ไหน)

ผขฟ.เอกสารไม่ครบ
- When (เมื่อไหร่)

กฟส.ต.นางแล
- Who (ใคร)

มกราคม
- Why (ทำไม)

พนักงานกับ ผขฟ.
- How (อย่างไร)

สร้างความเข้าใจในเรื่องเอกสาร
- พนักงานรับคำร้อง กับ ผขฟ.
- บทสรุปผลการดำเนินงานแก้ไข

กฟฟ.สามารถโอนเปลี่ยนชื่อตามกำหนดในเดือนถัดไป

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	21	21	0	100%
นอกเขต	47	45	2	96%
ผลรวม	68	66	2	97%

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

ถอนคืนมิเตอร์ล่าช้า

กฟส.ต.นางแล

มีนาคม

ผู้รับเหมา

สภาพอากาศภัยธรรมชาติ

ผู้รับเหมาไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามกำหนด

กฟฟ.สามารถทำคืนเงินประกันตามกำหนดในเดือนถัดไป