

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟฟ.....จ.ราชบุรี.....
ประจำไตรมาส2 /2560.....

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟ0	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพจน์มิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0
2	ผวก./สนง. ก1-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	www.pea.co.th	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	ตู้ ปณ.150	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	สื่อมวลชน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	สปน./สดง.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	ศูนย์ดำรงธรรม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	สำนักงานพลังงาน/การไฟฟ้าเขต	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	สื่อสังคมออนไลน์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	อื่นๆ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	รวม	2	2	0	1	0	0	0	0	0	0

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	5	5	100	12.2
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	0	0	0	0
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	0	0	0	0

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

ไม่มีข้อร้องเรียนที่ปิดเกินกำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	9	9	0	15.34
2	ชื่นชม	2	2	0	8
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	1	1	0	29
4	ร้องขอ	1	1	0	13
	รวม	13	13	0	16.33

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

4.1 กฟจ.รบ.

4.1.1 เรื่องคุณภาพไฟฟ้า

ปัญหาและอุปสรรค : ไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง และโทรแจ้งเหตุ ไม่รับสาย

แนวทางการแก้ไข : ผบ.บ.อยู่ระหว่างการขออนุมัติปรับปรุงระบบจำหน่ายจากสายเปลือย เป็นสายหุ้มฉนวน และ กฟจ.รบ. ได้ดำเนินการติดตั้งโทรศัพท์อัตโนมัติเพื่ออำนวยความสะดวก ในการแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

การป้องกัน : มีการตัดต้นไม้ตามแผนการตัดต้นไม้ และมีการเรียกพนักงาน E/O อบรม เรื่องการชี้แจงผู้ใช้ไฟเวลาเกิดเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ปัญหาและอุปสรรค : แรงดันไฟฟ้าตก เนื่องจากบ้านผู้ร้องเรียนอยู่ปลายสายระบบจำหน่าย

แนวทางการแก้ไข : ผบ.บ.ได้ดำเนินการตัดจ่ายระบบจำหน่าย ใหม่ ปัจจุบันสามารถจ่ายไฟได้ตามปกติ

การป้องกัน : ผบ.บ. ได้ดำเนินการวัดโหลดในระบบจำหน่าย ตามแผนปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

4.1.2. เรื่องการให้บริการ

ปัญหาและอุปสรรค : ลูกค้าโทรมาแจ้งค่าไฟฟ้า ติดต่อมาเป็นระยะ แต่ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย

แนวทางการแก้ไข : ผบ.บ. ได้ดำเนินการติดตั้งโทรศัพท์อัตโนมัติ เพื่อ อำนวยความสะดวก ในการแจ้งเหตุ ไฟฟ้าขัดข้อง

การป้องกัน : ผบ.บ. ได้แนะนำช่องทางในการแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง ผ่านทาง PEA Call center ในกรณีที่พนักงานไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ หรือสัญญาณสายโทรศัพท์ไม่ว่าง

ปัญหาและอุปสรรค : สุนัขจรจัดไล่กัดผู้ใช้ไฟในพื้นที่ สนง. กฟจ.รบ.

แนวทางการแก้ไข : กฟจ.รบ. ได้ดำเนินการไล่สุนัข จรจัดออกจากพื้นที่ สนง. กฟจ.รบ.

การป้องกัน : ผบ.บ. ได้เรียกพนักงาน รักษาความปลอดภัย ให้คอยสอดส่องดูแลความปลอดภัย ให้กับผู้ใช้ไฟ ที่มาติดต่องานในพื้นที่

4.1.3 เรื่องพฤติกรรมพนักงาน

- ปัญหาและอุปสรรค : พนักงานพูดจาไม่สุภาพ
- แนวทางการแก้ไข : แผนกที่เกี่ยวข้องเรียกพนักงานมาอบรมชี้แจงเรื่องมารยาทในการให้บริการ
- การป้องกัน : แผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการสุ่มตรวจการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง

4.2 กฟส. ปทอ.

4.2.1 เรื่องคุณภาพไฟฟ้า

- ปัญหาและอุปสรรค : การสำรวจปรับปรุงแก้ไขปัญหาไฟตกไม่ทันต่อสถานการณ์ เนื่องจากบุคลากรมีไม่เพียงพอ และปริมาณงานขอใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น งานที่รับผิดชอบค่อนข้างมาก
- แนวทางการแก้ไข : เร่งสำรวจปรับปรุงแก้ไขไฟตกในพื้นที่ ที่มีผลกระทบรุนแรงในลำดับแรก และทำบันทึกขออัตรากำลังเพิ่มเพื่อแบ่งเบาภาระงานดังกล่าว
- การป้องกัน : ได้จัดทำแผนงานปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้า โดยสำรวจการวัดโหลดหม้อแปลงประจำปี

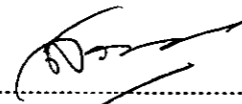
4.3 กฟส.วัดเพลง

4.3.1 เรื่องคุณภาพไฟฟ้า

- ปัญหาและอุปสรรค : การสำรวจปรับปรุงแก้ไขปัญหาไฟตกไม่ทันต่อสถานการณ์ เนื่องจากบุคลากรมีไม่เพียงพอ และปริมาณงานขอใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น งานที่รับผิดชอบค่อนข้างมาก
- แนวทางการแก้ไข : เร่งสำรวจปรับปรุงแก้ไขไฟตกในพื้นที่ ที่มีผลกระทบรุนแรงในลำดับแรกและทำบันทึกขออัตรากำลังเพิ่มเพื่อแบ่งเบาภาระงานดังกล่าว
- การป้องกัน : ได้จัดทำแผนงานปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้า โดยสำรวจการวัดโหลดหม้อแปลงประจำปี



(.....นายศิริชัย แจ่มกระจ่าง.....) ผู้จัดทำรายงาน



(นายสุรพล ดีสมสกุล) ผจก.

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)