

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟฟ.....จ.ราชบุรี.....
ประจำไตรมาส3 /2560.....

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพจน์มิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center	1	1	0	0	1	0	0	0	3	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./สตง.	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	1	1	0	0	1	0	0	0	3	0

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	3	3	100	16
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	7	7	0	18.43
2	ชื่นชม	0	0	0	0
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	1	1	0	13
4	ร้องขอ	0	0	0	0
	รวม	8	8	0	17.75

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

4.1 กฟจ.รบ.

4.1.1 เรื่องคุณภาพไฟฟ้า

ปัญหาและอุปสรรค : ไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง

แนวทางการแก้ไข : ผบ. ได้ดำเนินการตรวจสอบระบบจำหน่ายบริเวณ ดังกล่าว พบว่า เกิดจากจุดต่อด้านเข้าตู้รีเฟอาร์ทแรงสูงอาร์คหลวง จึงได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนสายขึ้นจุดต่อทั้งทั้งแรงสูงและ แรงต่ำ

แนวทางการแก้ไข : ผบ.ได้ดำเนินการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบจำหน่ายอย่างสม่ำเสมอ

4.1.2. เรื่องการให้บริการ

ปัญหาและอุปสรรค : ลูกค้าโทรมาแจ้งเรื่องมิเตอร์มีน้ำเข้า และสอบถามเรื่องค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนมิเตอร์ แต่พนักงานพูดจาไม่สุภาพและไม่ชัดเจน

แนวทางการแก้ไข : แผนกที่เกี่ยวข้องเรียกพนักงานมาอบรมชี้แจงและทบทวนขั้นตอน

การปฏิบัติงานและมารยาทในการให้บริการ

การป้องกัน : ให้แผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการสุ่มตรวจการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง

4.1.3 การถูกตัดจ่ายไฟฟ้า

ปัญหาและอุปสรรค :

แนวทางการแก้ไข : ให้พนักงานและลูกจ้างที่เกี่ยวข้องเรียกจะแจ้งเตือนก่อนการตัดไฟอีกครั้ง

การป้องกัน : แผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการสุ่มตรวจการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง

4.2 .กฟส. ปทอ.

4.2.1 เรื่องคุณภาพไฟฟ้า

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



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

(.....) ผจก.

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)