



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟอ.หาดง

ถึง กฟอ.หาดง

เลขที่

วันที่ - 6 ต.ค. 2564

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System/แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีงบประมาณที่ 3/2564

เรียน ผจก.กฟอ.หาดง

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System สถานะ ณ วันที่ 5 ตุลาคม 2564 และแนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีงบประมาณที่ 3/2564 ของ กฟอ.หาดง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ (เรื่อง)	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกกด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Call Center	2	2	-	2	-	-	6	-
2.	โทรศัพท์ สำนักงาน/ ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการ ทุจริตการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	หน่วยงานกำกับ ดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	สำนักปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี (สปน.)	-	-	-	-	-	-	-	-
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
8.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-
9.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ (เรื่อง)	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การดูแล จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
10.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Website กฟภ.	2	-	-	-	-	1	3	-
12.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
13.	PEA Smart Plus	-	-	2	-	-	-	2	-
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
15.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
16.	ติดต่อโดยตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
17.	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		4	2	2	2	0	1	11	0

2. ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน

การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	ร้อยละ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	11	11	100	4.54
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	11	11	100	12.09
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
อยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	17	12	5	11.08
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	19	19	-	8.16
รวม		36	31	5	12.29

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน (ระบุแนวทางแก้ไขให้เป็นรูปธรรม/ชัดเจน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ)

4.1 ปัญหา เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ (การรับแจ้งไฟฟ้าดับทางโทรศัพท์)

แนวทางการแก้ไข เมื่อศูนย์จ่ายไฟติดต่อมาทางวิทยุสื่อสาร ขณะที่รับสายผู้ใช้ไฟอยู่ ให้รีบรับเรื่องให้เสร็จโดยเร็ว หรือแจ้งผู้ใช้ไฟให้ถือสายรอ ก่อนติดต่อกับศูนย์จ่ายไฟ ห้ามวางสายผู้ใช้ไฟโดยทันที

4.2 ปัญหา ผู้รับแจ้งทำให้ผู้ใช้ไฟเข้ามาร้องเรียนเกี่ยวกับการติดตั้งมิเตอร์

แนวทางการแก้ไข ให้ ผมต. อบรม กำชับผู้รับแจ้งติดตั้งมิเตอร์ เกี่ยวกับการบริการที่สุภาพ หากเกิดความไม่เข้าใจระหว่างผู้ใช้ไฟกับผู้รับแจ้ง หรือเหตุอื่นใดที่ทำให้กระทบต่องานติดตั้งมิเตอร์ ให้ติดต่อแผนกมิเตอร์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขต่อไป

4.3 ปัญหา ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้รับการแจ้งประกาศดับไฟ ทำให้วัตถุติดในการทำเบเกอร์ได้รับความเสียหาย

แนวทางการแก้ไข เน้นย้ำการแจ้งประกาศดับไฟ ให้เป็นไปตามระเบียบฯ และเน้นย้ำการแจกประกาศดับไฟให้แยกเฉพาะให้กับผู้ประกอบการด้วย

4.4 ปัญหา ไฟฟ้าตก

แนวทางการแก้ไข ให้ตรวจสอบหม้อแปลงที่ Over load และ Unbalanced load ดำเนินการสับเปลี่ยนเพิ่มขนาดหม้อแปลง และ Balanced load พร้อมทั้งปรับปรุงระบบจำหน่ายให้เป็นไปตามมาตรฐาน

4.5 ปัญหา ไฟฟ้าดับบ่อย

แนวทางการแก้ไข ให้ทำการ Patrol ระบบจำหน่าย อย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งเร่งดำเนินการแก้ไขจุดเสี่ยงของระบบจำหน่าย

ส.อ.

(พิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์)

ตำแหน่ง พช.4 ผบ.ค.กฟอ.หาดง

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

(นายพูนศักดิ์ ดวงใจ)

ตำแหน่ง ผบ.ค.กฟอ.หาดง

ประธานคณะกรรมการนิติที่ 3

ที่ น.1ทค.(บค.) 5253/2564

เรียน รจก.(ท), ชจก.(บ), ผบ.ปป., ทม.ปป., ผบ.บค., ผบ.มต., ทผ., กส., ทผ.บพ.

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

(นายบุญยัง สืบบัวแก้ว)

ผจก.กฟอ.หาดง

๒๕๖๔

