



ส่งผ่านระบบ/ลิ้ง
☐ ลิงค์ ☒ ลิสต์

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบส.กฟส.หาดง

ถึง กฟส.หาดง

เลขที่

วันที่ ๒๔ ต.ค. ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลาอุบัติเหตุเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System/แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปี ๒๕๖๖

เรียน ผจก.กฟส.หาดง

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลาอุบัติเหตุเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System สถานะ ณ วันที่ 3 ตุลาคม 2566 และแนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปี ๒๕๖๖ ของ กฟส.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.	Contact Center	-	-	-	-	-	-	-	-
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	การถูกด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
10.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Website กฟภ.	-	1	-	-	-	-	1	-
12.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
13.	PEA Smart Plus	-	-	-	-	-	-	-	-
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
15.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
16.	ติดต่อโดยตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
17.	PEA Vcare	1	-	-	-	-	-	1	-
รวม		1	1	0	0	0	0	2	0

2. ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน

การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน			จำนวนวันได้ เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	ร้อยละ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	2	2	100	3
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	2	2	100	5.50
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
อยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	10	9	1	8.67
2	ชื่นชม	2	2	-	7.50
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	42	39	3	7.05
รวม		54	50	4	6.72

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

4.1 ปัญหา แรงดันไฟฟ้าตก

แนวทางการแก้ไข ควรมีการสำรวจจุดเสี่ยงต่างๆ ในระบบจำหน่ายอย่างสม่ำเสมอ และมีการสำรวจประมาณการ ขอจัดสรรงบประมาณ เพื่อปรับปรุงระบบจำหน่าย ที่มีแรงดันปลายสายใกล้เคียงกับแรงดันไฟฟ้าตก และระบบจำหน่ายแรงต่ำที่มีการจ่ายกระแสไฟฟ้า Unbalance

ส.อ.

(พิพัฒพงษ์ ลิตาพันธ์)

ตำแหน่ง พชง.5 ผบส.กฟส.หาดง

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

(นายพูนศักดิ์ ดวงใจ)

ตำแหน่ง ผบ.บส.กฟส.หาดง

ประธานคณะกรรมการนิติที่ 3

ที่ ผ.๖ กฟส.หาด (บส) ๓๒๑๔/๒๕๖๖

เรียน รจก.(ท), ขจก.(ล), ผผ.กส., ผผ.ปป., ผผ.มต., ผผ.บร., ผผ.บส., ผผ.สน.

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

(นายบุญยัง สังข์แก้ว)

ผจก.กฟส.หาดง

04 ต.ค. 2566

ผบส.กฟส.หาดง

โทรศัพท์ 053-441776 ภายใน 16635

โทรสาร 053-441176

[illegible]