



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟฟ.บส. ถึง กบล.(ก.๒)
เลขที่ ก.๒ บส.(บค.) ๕๕๐/๕๕๖ วันที่ ๑๐ เม.ย. ๒๕๖๖
เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่ ๑ /๒๕๖๖

เรียน อก.บล.(ก.๒)

ตามระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA - VOC System) นั้น กฟฟ.บส. ขอรายงานสรุป
จำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ PEA - VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน
ประจำปีไตรมาสที่ ๑ /๒๕๖๖ (ตามเอกสารแนบท้าย)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผลส.กบล.(ก.๒) ดำเนินการต่อไป

10 เม.ย. ๒๕๖๖

(นายนันทพล ผันผ่อน)
ผจก.กฟฟ.บส.

ผบค.กฟฟ.บส. (ปทุมพร)
โทร. ๑๔๒๓๕



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขาธิการทำงาน กฟฟ.โปรงไส มิติที่ ๓

ถึง ผจก.กฟฟ.บส.

เลขที่

วันที่

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่ ๑ /๒๕๖๖

เรียน ผจก.กฟฟ.บส. ผ่าน รจก.(ท)

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System สถานะ ณ
วันที่ ๗ เม.ย. ๒๕๖๖ และแนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่ ๑ / ๒๕๖๖ ของ กฟฟ.บส โดยมี
รายละเอียด ดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ (เรื่อง)	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกกด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
๑.	Call Center	-	-	-	-	-	-	-	-
๒.	โทรศัพท์ สำนักงาน/ ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
๓.	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการ ทุจริตการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค (ศปท. PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
๔.	หน่วยงาน กำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
๕.	ศูนย์ดำรง ธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
๖.	สำนักปลัด สำนัก นายกรัฐมนตรี (สปน.)	-	-	-	-	-	-	-	-
๗.	ตู้ ปณ. ๑๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
๘.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-

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)
๙.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๐.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๑.	Website กฟภ.	๑	-	-	-	-	-	-	-
๑๒.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๓.	PEA Smart Plus	-	-	-	-	๑	-	-	-
๑๔.	วิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๕.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๖.	ติดต่อโดย ตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๗.	จัดกิจกรรม								
รวม		๑	-	-	-	๑	-	-	-

๒. ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน

การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนอง และยุติเรื่อง (เรื่อง)	ร้อยละ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๕ วัน	๒	๒	๑๐๐	๗
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๒	๒	๑๐๐	๗
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
อยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

- มีข้อร้องเรียนผ่านระบบ VOC จำนวน ๑ ราย และผ่านระบบ V-Care จำนวน ๑ ราย ซึ่งอยู่
ในเกณฑ์มาตรฐานของ กฟภ.

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๒๑	๒๐	๑	๑๐.๒๙
๒	ชื่นชม	๑	๑	-	๑๓.๐๐
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๒	๒	-	๑๕.๐๐
๔	ร้องขอ	๓๗	๒๗	๑๑	๑๓.๓๙
รวม		๖๑	๕๐	๑๑	-

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

๔.๑ ประเด็นเสียงร้องเรียน เรื่อง การถูกงดจ่ายไฟฟ้า เนื่องจากทางคลินิกได้รับผลกระทบการงดจ่ายไฟฟ้า โดยแจ้งให้ทราบล่วงหน้าทางวาจาเพียง ๓ วันเท่านั้น โดยแจ้งในวันที่ ๒๑ ก.พ. ๒๕๖๖ และจะทำการตัดไฟในวันที่ ๒๔ ก.พ. ๒๕๖๖ ทำให้ทางคลินิกสูญเสียโอกาสในการรักษาผู้ป่วยจำนวนมาก มีมูลค่าความเสียหายประมาณ ๕๐,๐๐๐.- บาท ดังนั้นจึงควรแจ้งมีการแจ้งตัดไฟล่วงหน้าประมาณ ๓-๔ สัปดาห์ และควรมีเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรเป็นทางการด้วย

ผลการตรวจสอบเบื้องต้น ทางผู้ใช้ไฟฟ้าทำกิจการคลินิกเสริมความงาม มีการนัดคนไข้ล่วงหน้าเพื่อทำการรักษา

แนวทางการแก้ไข ผู้ใช้ไฟแนะนำให้แจ้งการดับไฟล่วงหน้าประมาณ ๑ เดือน และทำหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร

แนวทางการป้องกัน ชี้แจงให้ผู้ไข้ทราบ กรณีแจ้งดับไฟล่วงหน้าประมาณ ๕ วันทำการหรือมากกว่านั้นอยู่กับการวางแผนปฏิบัติงานและทำหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้ไข้ทราบล่วงหน้า

๔.๒ ประเด็นเสียงร้องเรียน เรื่อง ไฟฟ้าตก หลอดไฟมีการกระพริบวูบวาบ บ้านเลขที่ ๖๓/๕ ถ.บางแสนสาย ๓ ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี

ผลการตรวจสอบเบื้องต้น เกิดจากพื้นที่ข้างต้นเป็นระบบแรงต่ำ ๑ เฟส ๒ สาย ความยาว ๑๐๐ เมตร บ้านผู้ยื่นคำร้องอยู่หลังสุดท้าย ปากทางมีการเปลี่ยนประเภทที่อยู่อาศัยเป็นร้านสะดวกซัก ทำให้เมื่อมีการใช้งานที่ร้านปากทาง ทำให้บ้านของผู้ยื่นคำร้อง (หลังสุดท้าย) เกิดไฟตก

แนวทางการแก้ไข ดำเนินการแก้ไขเมื่อวันที่ ๑๑ มี.ค. ๒๕๖๖ โดยทำการพาดสายเฟส C ใหม่ และย้ายหลอดบ้านผู้ยื่นคำร้องและบ้านใกล้เคียงมารับไฟที่สายเฟส C ให้ไม่ตรงกับร้านสะดวกซักปากทาง พร้อมปรับแท็ปหม้อแปลงใหม่ ตรวจวัดแรงดันหลังดำเนินการได้ ๒๒๗ โวลต์ ในวันที่ ๑๓ มี.ค. ๒๕๖๖ ทροสอบถามกลับผู้ยื่นคำร้องแจ้งว่าไฟฟ้าสามารถใช้งานได้ปกติ

แนวทางการป้องกัน ดำเนินการสำรวจพร้อมจัดทำแผนปรับปรุงระบบจำหน่ายให้อยู่ในสภาวะปกติและมีเสถียรภาพ , มีการวัดโหลดหม้อแปลง ตรวจสอบอุปกรณ์และเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุด , ตัดต้นไม้ที่มีความเสี่ยงต่อ ระบบจำหน่ายทั้งแรงสูงและแรงต่ำ , ตัดจ่ายระบบจำหน่ายแรงต่ำใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจ่ายไฟ , จัดทำแผนเคสียร์ไลน์ให้สม่ำเสมอ เพื่อป้องกันการร้องเรียนของผู้ใช้ไฟ เป็นต้น



(นายอรรถพงษ์ พงษ์ศรี)

ชผ.บค.กฟฟ.บส.

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



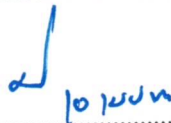
(นายมิตร เกตุพันธ์)

ผชน.๙ กฟฟ.บส.

ประธานคณะกรรมการมติที่ ๓

เรียน รจก.(ท) , รจก.(บ) , หผ. ทุกแผนก

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียนและป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส



(นายนพพล พันพ่อน)

ผจก.กฟฟ.บส.