



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	ถึง	ผจก.กฟอ.สอศ.
เลขที่		วันที่	๒๕ เม.ย. ๒๕๕๙
เรื่อง	รายงานสรุป และการประเมินผล วิเคราะห์ แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๑		
อ้างถึง			

เรียน ผจก.

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ขอรายงานผลการประเมิน วิเคราะห์ แนวทางการจัดการกับข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๑ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- ๑ สรุปเรื่องร้องเรียน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข
สรุปข้อร้องเรียนจำนวน ๑ เรื่อง มีรายละเอียดดังนี้

เดือน	เรื่องร้องเรียน		
	รับเรื่อง	ดำเนินการ	คงเหลือ
ม.ค.-๕๙	๐	๐	๐
ก.พ.-๕๙	๑	๑	๐
มี.ค.-๕๙	๐	๐	๐
รวม	๑	๑	๐

รายงานข้อร้องเรียนแยกตามกระบวนการ

- ๑ ด้านลูกค้า แยกตามกระบวนการ SLA

กระบวนการ เดือน	P๑ งานรับ ชำระเงิน ค่าไฟฟ้า	P๒ งาน แก้ไข กระแสไฟ ฟ้าขัดข้อง	P๓ งานการ ขอใช้ไฟ	P๔ งาน บริการ ด้าน มิเตอร์	P๕ งานตอบ ข้อ ร้องเรียน	P๖ งานดับ ไฟ สว่างหน้า แบบมี แผน	P๗ งานการ จดหน่วย พร้อม แจ้งค่า ไฟฟ้า	P๘ งานการ จด หน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่า ไฟฟ้า	P๙ งานการ โอนชื่อผู้ เข้าไฟฟ้า และ เปลี่ยน หลักทรัพ ย์ค่า ประกัน	P๑๐ งานการ จ่ายคืน หลักประกัน การใช้ ไฟฟ้า	P๑๑ งานการ บำรุงรักษา	รวม
ม.ค.-๕๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ก.พ.-๕๙	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๑
มี.ค.-๕๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๑

๒ ด้านคู่ค้า

- รายงานข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มีข้อร้องเรียน

๓ ด้านอื่น ๆ

-รายงานข้อร้องเรียนเรื่องมารยาทพนักงานไม่มีข้อร้องเรียน

รายงานข้อร้องเรียนแยกตามประเภทข้อร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน	๑.คุณภาพไฟฟ้า	๒.การให้บริการ	๓.การจัดหน่วย/แจ้งคไฟฟ้า	๔.พฤติกรรมพนักงาน	๕. การถูกคจ่ายไฟฟ้า	๖.อื่นๆ ๖.๑ ไม่มีไฟฟ้าใช้ ๖.๒ เรื่องทั่วไป	รวม
เดือน							
ม.ค.-๕๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ก.พ.-๕๙	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑
มี.ค.-๕๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑

รายละเอียดข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้าจำนวน ๑ เรื่องมีรายละเอียดดังนี้

เลขที่คำร้อง	ข้อร้องเรียน	ที่อยู่ผู้ร้องเรียน	วันที่รับคำร้อง	เรื่องข้อร้องเรียน	แผนกที่รับผิดชอบ	แนวทางแก้ไข	หมายเลขโทรศัพท์
C - 8349388	คุณนัฐพร ประภักดิ์	168 หมู่ 17 ต.ทับช้าง อ.สอยดาว จ.จันทบุรี	3/03/2559	ไฟดับ	ผบป.	ได้ดำเนินการต่อสายไฟแรงสูง เฟส B ที่ขาด จ่ายไฟเข้าระบบได้ตามปกติ	085-699546

- ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ไฟตก ไฟดับ
 - สายไฟฟ้าบริเวณดังกล่าว ยังเป็นสาย PIC ขนาด ๑๘๕ มม.หุ้มฉนวนไม่เต็มพิกัด
- แนวทางการแก้ปัญหา
 - ส่องกล้องความร้อนตรวจสอบจุดต่อและแก้ไขจุดร้อน
 - ตรวจสอบและซ่อมแซม SNAKE GUARD ที่ชำรุด
 - ติดตั้งสวิชไบเมตก่อนถึงโรงน้ำแข็ง (ใช้สำหรับสวิชชิงเมื่อมีปัญหาในระบบเพื่อการตัดจ่ายให้ผู้ใช้ไฟได้เร็วขึ้น
 - พาดสายแรงสูงข้ามถนนมาใช้กับวงจร ฟีดเดอร์ ๑ เดิมใช้ไฟจาก ฟีดเดอร์ ๗ (จากสถิติไฟดับในไลน์ ฟีดเดอร์ ๑ น้อยมาก)

๒ ประเมินช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

สรุปช่องทางรับข้อร้องเรียนมีทั้งหมด ๑๐ ช่องทาง รายละเอียดดังนี้

ช่องทาง เดือน	๑๑๒๙	www.Pea.co. th	ผู้รับข้อ ร้องเรียน	จดหมาย/ หนังสือ	มาติดต่อ ด้วยตนเอง	ศูนย์ดำรง ธรรม	สปบ.	ข้อร้องเรียน ผ่าน กฟผ.๒	เครือข่ายโต สะอาด	สื่อโซเชียลมีเดีย ,หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	รวม
ม.ค.-๕๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐				๐
ก.พ.-๕๙	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐				๑
มี.ค.-๕๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐				๐

ข้อร้องเรียนมีทั้งหมด ๑๐ ช่องทาง รับข้อร้องเรียนผ่านทาง ๑๑๒๙ จำนวน ๑ เรื่อง

สรุป

๑. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ในระบบ ๑๑๒๙

๓ ประเมินการจัดการข้อร้องเรียน

เลขที่คำร้อง	ชื่อผู้ร้องเรียน	ที่อยู่ผู้ร้องเรียน	ประเภท เรื่อง	พบผู้ร้องเรียน	หนังสือตอบผู้ ร้องเรียน	แนวทาง การแก้ไข	หมายเลข โทรศัพท์
C - ๘๓๔๙๓๘๘ ๑๕/๐๒/๒๕๕๙	คุณนันทพร ประภักดิ์	๑๖๘ หมู่ ๑๓ ต.ทับช้าง อ.สอยดาว จ.จันทบุรี	คุณภาพ ไฟฟ้า	๑๖/๐๒/๒๕๕๙ (๑ วัน)	๑๖/๐๒/๒๕๕๙ (๑ วัน)	ได้ดำเนินการต่อ สายไฟแรงสูง เฟส B ที่ขาด จ่ายไฟเข้า ระบบได้ตามปกติ ๑๖/๐๒/๒๕๕๙ (๑ วัน)	๐๘๕- ๖๙๙๕๔๖

- พบผู้ใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยประมาณ ๑ วัน ครบตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน
- หนังสือตอบผู้ร้องเรียนค่าเฉลี่ยประมาณ ๑ วัน ครบตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน
- แก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ค่าเฉลี่ยประมาณ ๑ วัน ตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

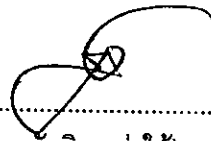
๔ วิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกัน เพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียน

สรุปข้อร้องเรียนประจำไตรมาสที่ ๑ มีจำนวน ๑ เรื่อง ได้ทำการวิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันลดจำนวนข้อร้องเรียนโดยแยกเป็นประเภทของสาเหตุดังนี้

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า มีจำนวนทั้งหมด ๑ เรื่อง
 - จัดทำแผนตรวจสอบจุดร้อนตามวาระไตรมาสละ ๑ ครั้ง (บริเวณที่มีไฟดับบ่อย)
 - จัดทำแผน Patrol ระบบจำหน่ายเดือนละ ๑ ครั้ง
 - จัดทำแผนตัดไม้ปืละ ๒ ครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ต่อไป

ลงชื่อ..........ประธานกรรมการ
(นายพงษ์ศักดิ์ ชีรนนันท์) ผจก.กฟอ.สออด.

ลงชื่อ..........รองประธานกรรมการ
(นายสนธิ์ ท่าไ้) หผ.กส.

ลงชื่อ..........กรรมการ
(นายสุกชัย เยาวพันธุ์) ชผ.ปป.

ลงชื่อ..........กรรมการ
(นางสินี จันทกิจ) หผ.บป.

คณะกรรมการฯ , หผ. ทุกแผนก
ดำเนินการในส่วนที่รับผิดชอบต่อไป


(นายพงษ์ศักดิ์ ชีรนนันท์)
ผจก.กฟอ.สออด.
- ๕ เมย. ๒๕๕๙