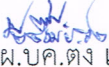




การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการร้องเรียน ถึง ผจก.กฟจ.ตรัง
เลขที่ ต.๒ ตง.(บค.)- วันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๖๒
เรื่อง นำส่งรายงานข้อร้องเรียน จำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนโดยเชื่อมโยงกับระบบ E-one Portal กฟจ.ตรัง และกฟฟ.ในสังกัด ไตรมาส ๑/๖๒ (เดือนมกราคม – มีนาคม)

เรียน ผจก.กฟจ.ตรัง ผ่าน  ผ.บค.ตง และประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

ตามที่ กฟจ.ตรัง ได้ประกาศเป็นการไฟฟ้าโปร่งใสอย่างยั่งยืน โดยมีการดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่องนั้น กฟจ.ตรัง ได้ดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกัน และลดจำนวนเรื่องร้องเรียน ของ กฟจ.ตรัง ที่อาจเกิดขึ้น ไม่ให้เกินค่าเป้าหมายที่ กฟผ.กำหนด

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน จึงจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน จำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนโดยเชื่อมโยง กับระบบE-one Portal กฟจ.ตรัง และกฟย.อ.สีกา ไตรมาส ๑/๒๕๖๒ (เดือนมกราคม – มีนาคม) มีข้อร้องเรียนทุกประเภท จำนวน ๑๑ ราย และ กฟย.อนยง. ไม่มีเรื่องร้องเรียน สำหรับระยะเวลาปิดเรื่องร้องเรียนไม่เกิน ๓๐ วัน ตามกำหนดมาตรฐาน กฟผ.ตามรายละเอียดเอกสารแนบมาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางอัจฉริยา พงษ์วะสา)

นกต.๗ ผบค.ตง

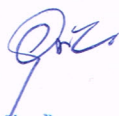
เลขานุการคณะกรรมการร้องเรียน

ผ่านเครื่อง SCAN

ที่ ต.๒ ตง(บค.)- ๑๐๓๐/๖๒

เรียน ออก.บค.ต.๒

-เพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นายชัย ไชยวรรณ)

รณ.(ท)รักษาการแทน ผจก.กฟจ.ตรัง

๒๔ เม.ย. ๖๒

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟจ.ตรัง และกฟย.สีกา ประจำปี ๑/๒๕๖๒

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่อง ร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การ จัด หน่วย แจ้ง ค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การ ถูกงด จ่าย ไฟฟ้า	ศูนย์บริการ ข้อมูล ผู้ใช้ไฟ	ทุจริต ประพัตติ มิชอบ	อื่น ๆ	ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	๑	๑	-	-	-	-	-	-	๒	-
๒	พวก./สนง.ภ.๑-๔										
๓	www.pea.co.th	๑	-	๑	-	-	-	-	-	๒	-
๔	ตู้ ปณ./สดง.										
๕	สื่อมวลชน										
๖	สปน./สดง.										
๗	ศูนย์ดำรงธรรม										
๘	สนง.หน้างาน/ การไฟฟ้าเขต										
๙	สื่อสังคมออนไลน์										
๑๐	อื่น ๆ										
	รวม	๒	๑	๑	-	-	-	-	-	๔	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิดข้อ ร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง ข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๔	๔	๑๐๐	๖
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....ไม่มีข้อร้องเรียนที่ปิดเกินกำหนด.....

๓.ประเภทอื่น ๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)		ผลการดำเนินการ(เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
				ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๕		๕	-	๖.๓/๕
๒	ชื่นชม					
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๒		๒	-	๒.๕
๔	ร้องขอ	๑		๑	-	๑.๒
	รวม	๓/		๓/		๒๑.๒๕

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

ปัญหา อุปสรรค : ๑.พนักงานอยู่เวรแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องล่าช้า
 ๒.พนักงานแจ้งหนังสือดับกระแสไฟฟ้าผิดสถานที่
 ๓.ไฟตกบ่อย ม.๘ ต.นาพละ อ.เมือง จ.ตรัง
 ๔.ผู้รับเหมาจดหน่วยมิเตอร์ผิดพลาด

แนวทางการแก้ไข : ๑.ได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนฟิวส์แรงสูงเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
 ๒.ก่อนดำเนินการแจ้ง ส่วนรับผิดชอบต้องตรวจทานก่อนส่งหนังสือถึงลูกค้าทุกครั้ง
 ๓.ของบปรับปรุงแรงสูง บันทีกที่ ตง(ปป)๓๑๔/๖๒ ลว.๑๙ มีค.๖๒
 ๔.ประชุมเน้นย้ำ ตัวแทนเรื่องการตอบคำถามลูกค้า ให้เข้าใจถึงการให้บริการ ระเบียบ
 และ วิธีปฏิบัติ

เชิงป้องกัน : ๑.พนักงานอยู่เวร กรณีช่วงการเปลี่ยนเวร พนักงานต้องทบทวนจำนวนงานให้พนักงานที่รับเวร
 ต่อ ให้เข้าใจก่อนออกเวร พร้อมชี้แจงลูกค้าให้ทราบถึงขั้นตอนการแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง
 ๒.กรณีส่งหนังสือแจ้งดับกระแสไฟฟ้าผิดพลาด ผู้เกี่ยวข้องพึงใส่ใจและไตร่ตรองให้ถี่ถ้วน ดู
 รายละเอียดให้รอบคอบ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดลักษณะนี้เกิดขึ้นอีก
 ๓.ส่วนเกี่ยวข้องตรวจสอบหม้อแปลง และระบบแรงดัน
 ๔.ประชุมชี้แจงให้ตัวแทนรับทราบถึงปัญหาที่ลูกค้าร้องเรียน และนำปัญหามาแก้ไขไม่ให้เกิดซ้ำ



(นางอัจฉริยา พงษ์วะสา) ผู้จัดทำรายงาน

นกต.๓/ ผบค.ตง เลขานุการฯ มิติ ๓



(นายสุกษโชค วงษ์มณฑา)

ผจก.ตง

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตาแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)



รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.25

ระหว่างวัน 1 ม.ค. 256 ถึง วันที่ 31 มี.ค. 2562

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	ที่คำร้องส่งถึง ก	จำนวนวัน	วันที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน
1	K03101	กฟจ.ตรัง	I-62001493	13	22 มีนาคม 2562 18:45 น.	22 มีนาคม 2562 21:33 น.	03 เมษายน 2562 09:43 น.
2	K03101	กฟจ.ตรัง	C-15031207	5	10 มีนาคม 2562 20:41 น.	11 มีนาคม 2562 19:35 น.	14 มีนาคม 2562 11:40 น.
3	K03101	กฟจ.ตรัง	C-15005009	3	05 มีนาคม 2562 23:07 น.	06 มีนาคม 2562 07:49 น.	07 มีนาคม 2562 15:49 น.
4	K03101	กฟจ.ตรัง	I-62000952	3	26 กุมภาพันธ์ 2562 10:27 น.	26 กุมภาพันธ์ 2562 13:47 น.	28 กุมภาพันธ์ 2562 15:15 น.

ชื่อผู้ร้องเรียน	หมายเลขผู้ใช้ไฟ	ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน	หัวข้อย่อย
ภาสกร	020008618271	www.pea.co.th	ร้องเรียน	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด
		Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ	แก้ไขเหตุการณ์เสไฟฟ้าดับล่าช้า
สุชีพ หนูอุดม		Call Center	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าดับบ่อย
ลัทธมากาญจน์ ชูมจีน	020016985551	www.pea.co.th	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าตก

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน	เบอร์โทรศัพท์
จดเลขมิเตอร์ข้อมูลผิดพลาด ไฟฟ้าสแกนแจ้งว่าผู้จดหน่วยเป็นไฟฟ้าจังหวัด ไม่ update ข้อมูลที่แจ้งเปลี่ยน	0869431771
24/1 ม.1 ต.บ้านโพธิ์ อ.เมืองตรัง จ.ตรัง 92000	
หมู่ที่8 ต.นาพละ อ.เมืองตรัง จ.ตรัง	0875954458

รายละเอียด

จดหน่วยผลิตบ้าน ไม่ตรวจสอบเลขมิเตอร์ให้ต่อก่อนพิมพ์บิล เจอเหมือนกันหลายบ้านครับ ถ้าไม่ร้องเรียนจะเกิดอะไรขึ้น จ่ายไปๆ หรือยังใครตรวจสอบให้ด้วยครับ

ร้องเรียน กฟจ.ตรัง แก้ไขไฟฟ้าดับและตกต่ำซ้ำ บริเวณ บ้านเลขที่ 142/5 ม. 1 หมู่บ้านทรัพย์ธารา ต. นาตาล่วง อ. เมืองตรัง จ. ตรัง ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าเกิดเหตุไฟฟ้าดับในพื้นที่เวลา 17.33 น. ในซอยมีบ้าน 5 หลัง

ร้องเรียน กฟจ.ตรัง เรื่องกระแสไฟฟ้าดับบ่อย บ้านเลขที่ 24 ม.1 ต.บ้านโพธิ์ อ.เมืองตรัง จ.ตรัง จุดสังเกต บริเวณ ติดกับโรงเรียนบ้านโพธิ์เก่า หมู่บ้านมณีวรรณ ถ.แผ่นดินลูม ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่ากระแสไฟฟ้า

แจ้งไฟฟ้าตกทั้งหมู่บ้าน ไฟตกเป็นประจำทุกวัน วันละหลายครั้ง มาเป็นเวลานานมากแล้ว ผู้ใหญ่บ้านได้รวบรวมรายชื่อชาวบ้านที่เดือดร้อนยื่นต่อการ ไฟฟ้าตรัง หลายครั้งแล้ว แต่ก็ไม่ได้รับการแก้ไขใดๆ

การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
กฟจ.ตรัง ส่วนเกี่ยวข้อง สบง.ตง ได้ตรวจสอบมิเตอร์เรื่องดังกล่าว ปรากฏว่า มิเตอร์ได้ติดตั้งสลับบ้านจริง และได้แจ้งส่วนเกี่ยวข้องเข้าแก้ไขเป็นปกติแล้ว ปัจจุบันได้ทำการปรับปรุง	ปิด
สปป.ตง ได้เข้าตรวจสอบพบว่าฟิวส์ไลน์ย่อยเฟส A ตก เสื่อมสภาพ ชุดปฏิบัติการระบบไฟฟ้าเข้าเคลียร์ไลน์และเปลี่ยนฟิวส์ให้เป็นที่ยอมรับแล้ว	ปิด
กฟจ.ตรัง สปป.ตง ได้เข้าตรวจสอบพบว่าเหตุดังกล่าวเกิดจาก flashover ถูกด้วยในไลน์ ทั้งนี้ได้ทำการเปลี่ยนฟิวส์แรงสูง พร้อมกับการจ่ายไฟได้ปกติ ทั้งนี้ จะจัดชุด Patrol man เข้า	ปิด
กฟจ.ตง สปป. ได้เข้าไปสถานที่เกิดเหตุ ตรวจสอบ หม้อแปลงขนาด 50 เควีเอ และมีไฟตก จริง เบื้องต้นได้ทำการย้ายเฟส และปัจจุบันได้ทำการของบประมาณ เพื่อดึงหม้อแปลงเสริม	ปิด