



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการ ฯ

ถึง ผจก.ร.บ.

เลขที่ ต.๑ รบ.(วต.)

วันที่ ๑๐ เม.ย. ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ประจำปี ๑ / ๒๕๖๑

เรียน ผจก.ร.บ. ผ่าน ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

ตามที่ กฟจ.ร.บ. ได้ประกาศเป็น การไฟฟ้าโปร่งใสอย่างยั่งยืน โดยมีการดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี เป็นหน่วยงานที่ใสสะอาด ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่อง นั้น กฟจ.ร.บ.ได้ดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกัน และลดจำนวนเรื่องร้องเรียน ของ กฟจ.ร.บ. ที่อาจเกิดขึ้น ไม่ให้เกินค่าเป้าหมายที่ กฟผ. กำหนด คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน จึงจัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เรื่องร้องเรียน ประจำปี ๑/๒๕๖๑ เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป ดังเอกสารแนบ จำนวน 3 แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายศิริชัย แจ่มกระจ่าง)

ทผ.วต.

เลขานุการคณะกรรมการ ฯ

ทราบ

ที่ ต.๑ รบ.(วต.) ๖๑๐/๒๕๖๑

เรียน คณะกรรมการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน กฟจ.ร.บ.
เพื่อทราบ

(นายธรรมา ทองโปร่ง)

ผจก.กฟจ.ร.บ.

๑๐ เม.ย. ๒๕๖๑

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟฟ.....จ.ราชบุรี.....
ประจำไตรมาส1 /2561.....

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center	0	1	0	0	2	0	0	0	3	0
2	ผวก./สนง. ก1-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	www.pea.co.th	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	ตู้ ปณ.150	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	สื่อมวลชน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	สปน./สดง.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	ศูนย์ดำรงธรรม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	สำนักงานหน้างาน/การไฟฟ้าเขต	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	สื่อสังคมออนไลน์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	อื่นๆ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	รวม	0	1	0	0	2	0	0	0	3	0

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	3	3	100	3
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	0	0	0	0
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	0	0	0	0

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	6	6	0	4
2	ชื่นชม	0	0	0	0
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	5	5	0	5.2
4	ร้องขอ	0	0	0	0
	รวม	11	11	0	9.2

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

4.1 กฟจ.รบ. มีข้อร้องเรียนจำนวน 3 เรื่อง

4.1.1. เรื่องการให้บริการ

ปัญหาและอุปสรรค : ลูกค้าโทรมาแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องผิดหมายเลยโทรศัพท์ และ Call Center 1129 แจ้งเหตุผิดพื้นที่ความรับผิดชอบ

แนวทางการแก้ไข : แผนกที่เกี่ยวข้องแจ้งลูกค้าว่าหากมีเหตุไฟฟ้าขัดข้องให้แจ้งที่ Call Center 1129

การป้องกัน : แผนกที่เกี่ยวข้องชี้แจงพนักงานที่รับผิดชอบดูแลเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ตรวจสอบระบบแจ้งเหตุจาก Call Center 1129

4.1.2 ปัญหาและอุปสรรค : ลูกค้ามาชำระค่าไฟฟ้าและค่าต่อกลับที่ศูนย์แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องการ และเกิดการผิดพลาดของระบบการส่งเงินของพนักงาน (EO) ทำให้การ ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า

แนวทางการแก้ไข : สมัคร SMS แจ้งเตือนก่อนงดจ่ายไฟฟ้า แนะนำให้ใช้บริการ PEA Smart Plus

การป้องกัน : ตัวแทนงดจ่ายไฟต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการแจ้งเตือนก่อนงดจ่ายไฟ และ แจ้งเตือนทางระบบ SMS ให้กับผู้ไฟฟ้า

4.1.3 ปัญหาและอุปสรรค : ลูกค้าไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนงดจ่ายไฟฟ้า จากการตรวจสอบระบบ พบว่ามีการแจ้งเตือนทาง SMS และก่อนงดจ่ายไฟฟ้าได้ติดตามลูกค้าแต่ลูกค้าไม่อยู่บ้าน

แนวทางการแก้ไข : แจ้งเตือนทาง SMS ก่อนการงดจ่ายไฟฟ้าต้องมีการแจ้งเตือนตาม ขั้นตอนทุกครั้ง และจัดให้อยู่ในกลุ่มลูกค้า VIP

การป้องกัน : ก่อนการงดจ่ายไฟฟ้าต้องมีการแจ้งเตือนตามขั้นตอน

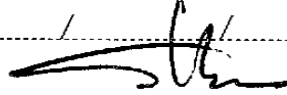
การป้องกัน : ได้จัดทำแผนงานปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้า โดยสำรวจการวัดโหลดหม้อแปลง ประจำปี

การป้องกัน

: ได้จัดทำแผนงานปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้า โดยสำรวจการวัดโหลดหม้อแปลง
ประจำปี



(.....นายศิริชัย แจ่มกระจ่าง.....) ผู้จัดทำรายงาน



(นายรณภา ทองโปร่ง)
(.....) ผจก.
ผจก.กฟจ.รบ.

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)