



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการ ฯ

ถึง ผจก.รบ.

เลขที่ ต.๑ รบ.(วต.)

วันที่ ๕ ก.ค. ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๑

เรียน ผจก.รบ. ผ่าน ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน (นายพินิจ เพชรสน)

ตามที่ กฟจ.รบ. ได้ประกาศเป็น การไฟฟ้าโปร่งใสอย่างยั่งยืน โดยมีการดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี เป็นหน่วยงานที่ใสสะอาด ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่อง นั้น กฟจ.รบ.ได้ดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันและลดจำนวน เรื่องร้องเรียน ของ กฟจ.รบ. ที่อาจเกิดขึ้น ไม่ให้เกินค่าเป้าหมายที่ กฟผ. กำหนด

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน จึงจัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๑ เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป ดังเอกสารแนบ จำนวน ๒ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายศิริชัย แจ่มกระจ่าง)

ผ.วต.รบ.

เลขานุการคณะกรรมการ ฯ

ทราบ

ที่ ต.๑ รบ.(วต.) ๑๐๘๖ / ๒๕๖๑

เรียน คณะกรรมการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน กฟจ.รบ.
เพื่อทราบ

(นายรณภา ทองโปร่ง)

ผจก.รบ.

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟจ.ราชบุรี

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่น ๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	๑			๑					๒	-
๒	ผวก./สนง.ภ๑-๔										
๓	WWW.pea.co.th	๒			๑				๑	๔	-
๔	ตู้ ปณ.๑๕๐										
๕	สื่อมวลชน										
๖	สปน./สตง.										
๗	ศูนย์ดำรงธรรม										
๘	สำนักงานพลังงาน/การไฟฟ้าเขต										
๙	สื่อสังคมออนไลน์										
๑๐	อื่น ๆ										
	รวม	๓			๒				๑	๖	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน(เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	%ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๖	๖	๑๐๐%	๔.๖๗
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....ไม่มีข้อร้องเรียนที่ปิดเกินกำหนด.....

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่น ๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ(เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๑๗	๑๗	-	๕.๙๔
๒	ชื่นชม	๑	๑	-	๒
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๑	๑	-	๗
๔	ร้องขอ	-	-	-	-
	รวม	๑๙	๑๙	-	๕.๗๘

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

๑. เรื่องการให้บริการ

ปัญหาและอุปสรรค : ๑. พนักงาน ๆ ไม่ใส่ใจในการชำระเงินของ ผู้ใช้ไฟ

๒. ผู้ใช้ไฟ ไม่เข้าใจในเรื่องระเบียบการงดจ่ายกระแสไฟฟ้า

แนวทางการแก้ไข : ๑. แนะนำตัวแทน ๆ ให้มีความไว้วางใจในตัวของผู้ใช้ไฟ อย่าแสดงอาการเมื่อลูกค้ารับปากจะไปชำระ

๒. แนะนำเรื่องระเบียบการงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ให้กับผู้ใช้ไฟ

การป้องกัน : ๑. เรียกตัวแทนมาประชุม เรื่อง ขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการที่เป็นมิตร การไว้วางใจในตัวผู้ใช้ไฟ

๒. มีการแจ้งเตือน ทาง SMS ก่อนงดจ่ายไฟ

๒. คุณภาพไฟฟ้า

ปัญหาและอุปสรรค : ๑. บ้านอยู่ปลายสายทำให้แรงดันไฟฟ้าตก

๒. จุดต่อสายไฟฟ้าสายทำให้แรงดันไฟฟ้าตก

แนวทางการแก้ไข : ๑. สำรองปรับปรุงระบบจำหน่าย ติดตั้งหม้อแปลงเพิ่ม

๒. ตัดต่อสายไฟฟ้าที่หลวมละลาย แยกเป็น ๒ เฟส เชื่อมสายที่จุดใหม่

การป้องกัน : ๑. มีการวัดโหลดหม้อแปลง และ ติดตั้งหม้อแปลงเสริม

๒. ตรวจสอบระบบจำหน่ายอย่างสม่ำเสมอ

๓. อื่นๆ

ปัญหาและอุปสรรค : ๑. สายสื่อสารห้อยยานไม่เป็นระเบียบ

แนวทางการแก้ไข : ๑. ได้ทำหนังสือแจ้งให้กับหน่วยงานสื่อสารทุกบริษัทให้ดำเนินการปรับปรุงสายสื่อสารที่ห้อยยาน

การป้องกัน :



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

.....๕ ก.ค. ๒๕๖๑.....

(...นายธรรณภา ทองโปร่ง...) ผจก.รบ.

.....๕ ก.ค. ๒๕๖๑.....

หมายเหตุ : ในแนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)