



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขที่ การไฟฟ้าปริมังไส ถึง ประธานฯ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังไส ๒.๐ กฟจ.รบ.
เลขที่ ต.๑ รบ.(วต.) วันที่
เรื่อง รายงานสรุปผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ประจำปี๒๕๖๐
อ้างถึง

เรียน ผจก.รบ.

ตามที่ กฟจ.รบ. ได้ประกาศเป็น การไฟฟ้าปริมังไส๒.๐ โดยมีการดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี เป็นหน่วยงานที่ใสสะอาด ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชั่น ซึ่งดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง นั้น กฟจ.รบ.ได้ดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันและลดจำนวน เรื่องร้องเรียน ของ กฟจ.รบ. ที่อาจเกิดขึ้น ไม่ให้เกินค่าเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด

กฟจ.รบ. จึงจัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เรื่องร้องเรียน ประจำปี๒๕๖๐ เพื่อนำผลการ วิเคราะห์มาปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป ดังเอกสารแนบ จำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายศิริชัย แจ่มกระจ่าง)

ผจก.รบ.

กรรมการและเลขานุการฯ

๑๐ เม.ย. ๒๕๖๐

ทราบ

ที่ ต.๑ รบ.(วต.) ๕๐๓/๒๕๖๐

เรียน คณะกรรมการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังไส ๒.๐ กฟจ.รบ.
เพื่อทราบ

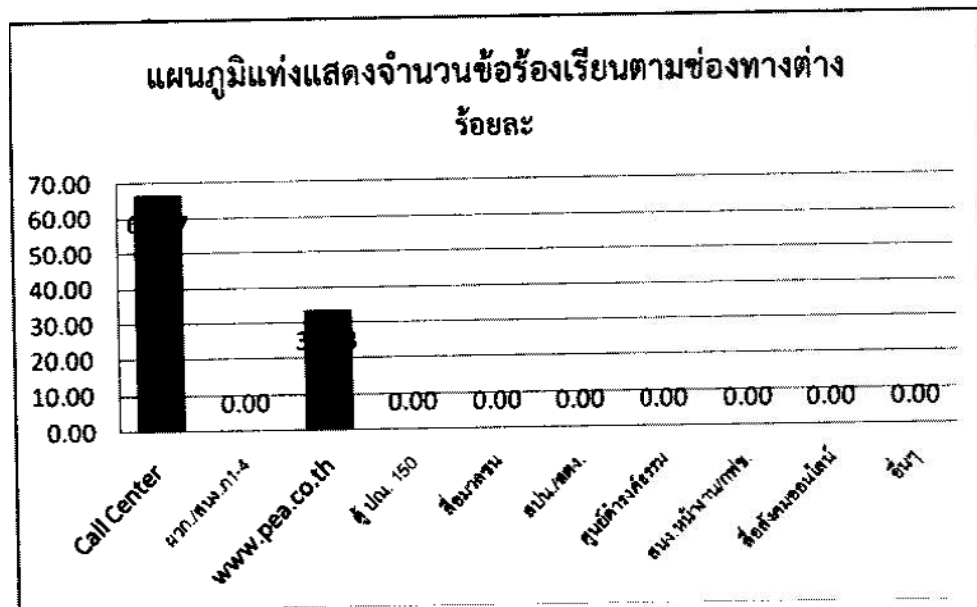
(นายสุรพล ตีสมนกุล)

ผจก.รบ.

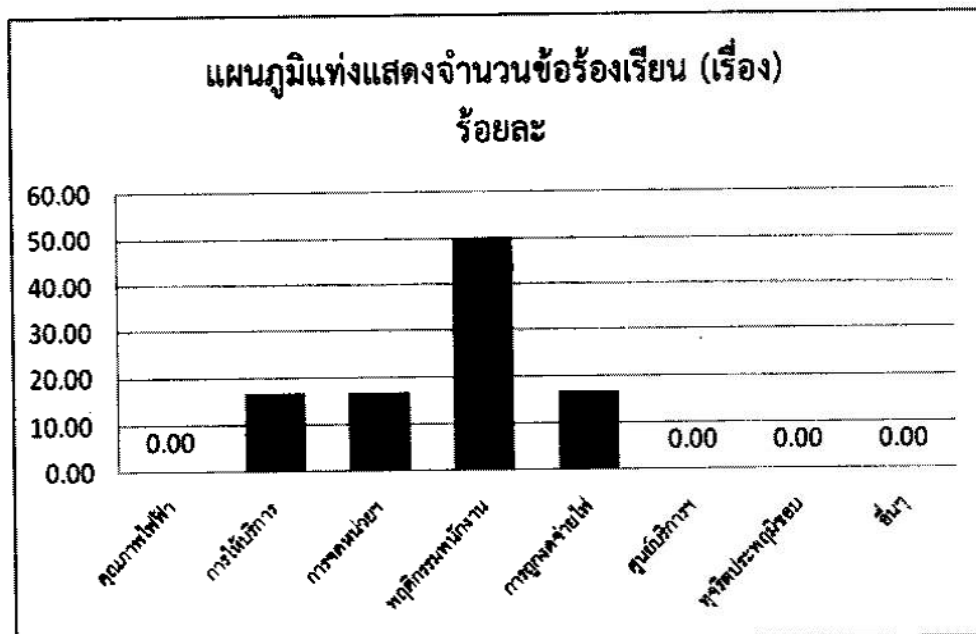
๑๐ เม.ย. ๒๕๖๐

SCAN ร้อยหัว

รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ไตรมาส ๑ / ๒๕๖๐



จากตารางที่ ๑ พบว่า ในไตรมาส ๑ ปี ๒๕๖๐ กฟจ.รบ. ได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งสิ้น ๖ เรื่อง จำแนกตามจำนวน ช่องทางการร้องเรียน เรียงลำดับ ดังนี้ Call Center ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ รองลงมาคือ www.pea.co.th ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ โดยไม่มีผู้ร้องเรียนผ่านทาง ผวก./สนง.ภค-๔ , ตู้ ปณ. ๑๕๐ , สื่อมวลชน , สปน./สตง. , ศูนย์ดำรงธรรม, สำนักงานพลังงาน/การไฟฟ้าเขต. , สื่อสังคมออนไลน์ และ เรื่องอื่นๆ



จากตารางที่ ๑ พบว่า ในไตรมาส ๑ ปี ๒๕๖๐ กฟจ.รบ. ได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งสิ้น ๖ เรื่อง จำแนกตามจำนวน ข้อร้องเรียน (เรื่อง) เรียงลำดับ ดังนี้ พฤติกรรมพนักงาน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมา คือการให้บริการ , การลดหย่อน/แจ้งค่าไฟ และการชดเชยค่าไฟ จำนวน เรื่องละ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ร้อยละ ๑๖.๖๗ โดยไม่มีผู้ร้องเรียนในเรื่อง คุณภาพไฟฟ้า, ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ , การทุจริตประปา และเรื่องอื่นๆ

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟฟ.ราชบุรี

ประจำปีไตรมาส ๑ ปี ๒๕๖๐

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหมาย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การอุทกภัยไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤตินิชอบ	อื่น ๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center				๓	๑				๔	-
๒	ผวก./สนง.ก๑-๔									๒	-
๓	www.pea.co.th		๑	๑							
๔	ตู้ ปณ.๑๕๐										
๕	สื่อมวลชน										
๖	สปน./สคง.										
๗	ศูนย์ดำรงธรรม										
๘	สำนักงานพนักงาน/การไฟฟ้าเขต										
๙	สื่อสังคมออนไลน์										
๑๐	อื่น ๆ										
	รวม		๑	๑	๓	๑				๖	

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	%ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๖	๖	๑๐๐%	๓.๖๗
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....ไม่มีข้อร้องเรียนที่ปิดเกินกำหนด.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่น ๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ(เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๗	๗	-	๓๔.๖๓
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๓	๓	-	๑๙
๔	ร้องขอ	๒	๒	-	๑๘
	รวม	๑๒	๑๒	-	๑๖

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

๑. เรื่องการให้บริการ

ปัญหาและอุปสรรค : พนักงานสั่งการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องมีอายุนาน ประกอบกับสายตาและสุขภาพไม่ดีทำให้เลือกเหตุการณ์ในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องผิดพลาด

แนวทางการแก้ไข : ได้ดำเนินการเปลี่ยนตัวพนักงานที่มีอายุนานและสายตาไม่ดีไปปฏิบัติงานหน้าอื่น

การป้องกัน : ทำการอบรมทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

๒. เรื่องการจัดหน่วย/ค่าไฟฟ้า

ปัญหาและอุปสรรค : ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าประจำเดือน

แนวทางการแก้ไข : ดำเนินการลงทะเบียนแจ้งค่าไฟฟ้าทาง SMS ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

การป้องกัน : ผบ.ดำเนินการเรียกตัวแทนจัดหน่วยค่าไฟฟ้ามาประชุมเพื่อกำชับให้ปฏิบัติตามสัญญาที่ทำไว้กับ กฟภ.

๓. พฤติกรรมพนักงาน

ปัญหาและอุปสรรค : ๑. พนักงานอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน

๒. พนักงานพูดจาไม่สุภาพ

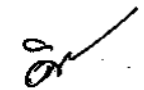
๓. งดจ่ายไฟเนื่องจากค้างชำระค่าไฟฟ้าโดยไม่แจ้งล่วงหน้า

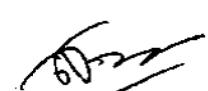
แนวทางการแก้ไข : แผนกที่เกี่ยวข้องเรียกพนักงานมาอบรมชี้แจงและทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมารยาทในการบริการ ในส่วนเรื่องการงดจ่ายไฟฟ้า ผบ.ดำเนินการเรียนผู้รับเหมาอบรมทบทวนให้ปฏิบัติตามขั้นตอนของ กฟภ. และลงข้อมูลในระบบ SMS เพื่อเป็นการแจ้งเตือนก่อนงดจ่ายไฟฟ้า

การป้องกัน : ให้แผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการสุ่มตรวจการปฏิบัติงานของพนักงานและผู้รับจ้าง

๔. การถูกจ่ายไฟฟ้า

- ปัญหาและอุปสรรค : ๑. ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินการจ่ายไฟฟ้า
๒. ผู้รับเหมาไม่แจ้งก่อนจ่ายกระแสไฟฟ้า
- แนวทางการแก้ไข : ๑. ชี้แจงขั้นตอนการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้ไฟฟ้าทราบ
๒. พบป.ดำเนินการเรียกผู้รับเหมาจ่ายกระแสไฟฟ้ามาอบรมชี้แจงและทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- แนวทางการป้องกัน : ๑. ดำเนินการลงข้อมูลในระบบ SMS ให้กับผู้ใช้ทุกราย
๒. กำชับให้ผู้รับเหมาส่งหนังสือแจ้งเตือนและในกรณีที่จะดำเนินการตัดไฟขอให้แจ้งด้วยวาจากับผู้ไฟฟ้าเพื่อป้องกันการร้องเรียน


(นาย ปิรัชชัย จงสงรอง) ผู้จัดทำรายงาน
๑๗ เม.ย. ๒๕๖๐


นายสรพล คีตมณีกุล
(.....) ผจก.รณ. (.....) ผจก.
๑๐ เม.ย. ๒๕๖๐