



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการ ฯ

เลขที่ ต.๑ รบ.(วต.)

เรื่อง รายงานสรุปผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๑

อ้างถึง

ถึง ผจก.รบ.

วันที่ ๕ ต.ค. ๒๕๖๑

เรียน ผจก.รบ. ผ่าน ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

ตามที่ กฟจ.รบ. ได้ประกาศเป็น การไฟฟ้าโปร่งใสอย่างยั่งยืน โดยมีการดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี เป็นหน่วยงานที่ใสสะอาด ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง นั้น กฟจ.รบ. ได้ดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียน ของ กฟจ.รบ. ที่อาจเกิดขึ้น ไม่ให้เกินค่าเป้าหมายที่ กฟผ. กำหนด

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน จึงจัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๑ เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป ดังเอกสารแนบ จำนวน ๓ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายศิริชัย แจ่มกระจ่าง)

ผ.วต.

เลขานุการคณะกรรมการ ฯ

ทราบ

ที่ ต.๑ รบ.(วต.) ๑๕๓๘/๒๕๖๑

เรียน คณะกรรมการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน
เพื่อทราบ

(นายพินิจ เพชรสน)

รกก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.รบ.

๕ ต.ค. ๒๕๖๑

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟฟ.ราชบุรี

ประจำปีไตรมาส ๓ ปี ๒๕๖๑

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

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

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	%ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๕	๕	๑๐๐%	๕.๔๐
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....ไม่มีข้อร้องเรียนที่ปิดเกินกำหนด.....

๓. ประเภทอื่น ๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ(เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๓	๓	-	๕
๒	ชื่นชม	๑	-	-	๔
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๒	๓	-	๖.๕
๔	ร้องขอ	-	-	-	-
	รวม	๖	๖	-	๕.๑๗

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

๑. เรื่องการให้บริการ

ปัญหาและอุปสรรค :

๑. โทรศัพท์ที่ใช้ติดต่อภายนอกชำรุดโดยแผนกที่รับผิดชอบไม่ทราบ
๒. พนักงานแจ้งดับไฟล่วงหน้าไม่ครบทุกช่องทาง \
๓. ตัวแทนจดหน่วยไม่ทำตามข้อตกลงและไม่ระมัดระวังทำให้ทรัพย์สินลูกค้าชำรุด

แนวทางการแก้ไข :

๑. แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ (TOT) มาดำเนินการแก้ไข
๒. การแจ้งดับไฟล่วงหน้าควรปฏิบัติตามขั้นตอนการแจ้งดับไฟล่วงหน้าให้ครบทุกขั้นตอนและแจ้งให้ครบทุกช่องทาง
๓. ทำการย้ายมิเตอร์ให้อยู่ในตำแหน่งที่จดหน่วยได้สะดวก
๔. ได้ชี้แจงช่องทางการชำระเงินและขั้นตอนการงดจ่ายไฟ

การป้องกัน :

๑. แผนกที่มีโทรศัพท์ที่ใช้ติดต่อภายนอกตรวจสอบว่าโทรศัพท์สมบูรณ์พร้อมใช้งานหรือไม่ในตอนเช้าของทุกวัน
๒. การแจ้งดับไฟล่วงหน้าต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการแจ้งดับไฟล่วงหน้าให้ครบทุกขั้นตอนและแจ้งให้ครบทุกช่องทาง
 - ๒.๑ แจกแผ่นใบปลิวประกาศในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ
 - ๒.๒ แจ้งทางแอปพลิเคชันไลน์ Outside & TOT ราชบุรี
 - ๒.๓ ประกาศในระบบ Intranet กฟภ.
๓. ประชุมเพื่อกำชับเจ้าหน้าที่ของบริษัทผู้รับเหมาให้มีความระมัดระวังเป็นพิเศษห้ามเรียกเก็บเงิน จากลูกค้า รวมถึงข้อห้ามอื่น ๆ ที่ได้กำหนดไว้

๒. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า

ปัญหาและอุปสรรค :

๑. ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินการงดจ่ายไฟฟ้า
๒. ตัวแทนงดจ่ายไฟไม่แจ้งก่อนงดจ่ายกระแสไฟฟ้า
๓. แจ้งลูกค้าทาง SMS แล้วลูกค้าไม่เปิดอ่าน

แนวทางการแก้ไข :

๑. ชี้แจงขั้นตอนการงดจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ
๒. ผบ.ดำเนินการเรียกตัวแทนเหมืองจ่ายกระแสไฟฟ้ามาอบรมชี้แจงและทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงาน
๓. สร้างประวัติในระบบ SMS ทุกครั้ง ในกรณีเป็นลูกค้ารายใหม่หรือลูกค้าเก่าแต่ยังไม่เข้าระบบและให้พนักงานหน้าเคาเตอร์สอบถามลูกค้าว่ายังใช้เบอร์โทรศัพท์เดิมไหม

แนวทางการป้องกัน :

๑. สร้างประวัติในระบบ SMS ทุกครั้ง ในกรณีเป็นลูกค้ารายใหม่หรือลูกค้าเก่าแต่ยังไม่เข้าระบบ และให้พนักงานหน้าเคาท์เตอร์สอบถามลูกค้าว่ายังใช้เบอร์โทรศัพท์เดิมไหม
๒. กำชับให้ผู้รับเหมาส่งหนังสือแจ้งเตือนและในกรณีที่ดำเนินการตัดไฟขอให้งัดด้วยวาจา กับ ผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อป้องกันการร้องเรียน
๓. ถ้าพบว่าในขณะที่กำลังจ่ายไฟมีคนอยู่ในบ้านให้แจ้งก่อนทุกครั้ง



.....
(..... **นายศิริชัย แจ้งกระ้าง**.....) ผู้จัดทำรายงาน
หัวหน้าแผนกวิศวกรรมและการตลาด



.....
(..... **(นายพินิจ เพชรสน)**.....)
(..... **รชก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.รบ**.....) ผจก.
.....

หมายเหตุ : ในแนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)