



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการ ฯ

ถึง ผจก.รบ.

เลขที่ ต.๑ รบ.(วต.)

วันที่ ๑๑ ม.ค. ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๔ / ๒๕๖๑

อ้างถึง

เรียน ผจก.รบ. ผ่าน ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

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

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน จึงจัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๔ / ๒๕๖๑ เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป ดังเอกสารแนบ จำนวน ๓ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายศิริชัย แจ่มกระจ่าง)

ผ.ว.ต.

เลขานุการคณะกรรมการ ฯ

ทราบ

ที่ ต.๑ รบ.(วต.) ๙๕ / ๒๕๖๒

เรียน คณะกรรมการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส อย่างยั่งยืน
เพื่อทราบ

(นายรณภา ทองโปร่ง)

ผจก.กฟจ.รบ.

๑๑ ม.ค. ๒๕๖๒

แผนกวิศวกรรมและการตลาด

๑๔๒๔๐, ๑๔๒๔๑

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการจัดการข้อร้องเรียน

กฟจ.ราชบุรี

ประจำเดือน ต.ค. – ธ.ค. ๒๕๖๑

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เรื่องร้องเรียน๘..... เรื่อง จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน๘..... ราย

๑.๑ ประเภทของการร้องเรียน

ประเภท	จำนวน (ราย)	คิดเป็น%
๑. คุณภาพไฟฟ้า	๑	๑๒.๕๐
๒. การให้บริการ	๔	๕๐.๐๐
๓. การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๑	๑๒.๕๐
๔. พฤติกรรมพนักงาน	๑	๑๒.๕๐
๕. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	-	-
๖. อื่นๆ (ระบุ)	๑	๑๒.๕๐
รวมทั้งหมด	๘	๑๐๐

๑.๒ ช่องทางในการร้องเรียน

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวน (ราย)	คิดเป็น%
1. Call Center	๓	๓๗.๕๐
2. ผวก./สนง. ก1-4	-	-
3. www.pea.co.th/ PEA Mobile	๕	๖๒.๕๐
4. ตู้ ปณ.150	-	-
5. สื่อมวลชน	-	-
6. สปน./สดง.	-	-
7. ศูนย์ดำรงธรรม	-	-
8. สำนักงานหน่วยงาน/การไฟฟ้าเขต	-	-
9. สื่อสังคมออนไลน์	-	-
10. อื่นๆ	๘	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการจัดการข้อร้องเรียน

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
๑. ความสะดวกของช่องทางในการ ร้องเรียน	๔.๘๘	พึงพอใจมาก	๑
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟผ.	๔.๗๕	พึงพอใจมาก	๒
๓. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการ ร้องเรียน	๔.๖๒	พึงพอใจมาก	๓
๔. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการ จัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.	๔.๗๕	พึงพอใจมาก	๒
คะแนนในภาพรวม (ข้อ๑-๔)	๔.๗๕	พึงพอใจมาก	

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ไม่มีข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๔ แนวทาง และการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงาน

- ประชุมชี้แจงวิธีปฏิบัติของตัวแทนจดจ่ายไฟต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการแจ้งเตือนก่อนงดจ่ายไฟตามวิธีปฏิบัติที่ กฟผ. กำหนด ถ้าพบว่ามิเตอร์ค่าอยู่ในบ้านขอให้แจ้งลูกค้าก่อนดำเนินการด้วยวาจาที่สุภาพเรียบร้อย และตรวจสอบรายละเอียดในใบสั่งงานกับบ้านเลขที่ให้ตรงกันก่อนดำเนินการเพื่อป้องกันการผิดพลาดในการงดจ่ายไฟ
- ประชุมทบทวนวิธีการให้บริการ Front Office การอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจและพึงพอใจ
- ประชุมบริษัทจดหน่วยแจ้งหนี้ในทบทวนรายละเอียดให้ถูกต้องก่อนส่งใบแจ้งให้ลูกค้า
- ประชุมพนักงานที่รับผิดชอบดูแลการแจ้งดับไฟล่วงหน้าให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการแจ้ง โดยให้แจ้งให้ทั่วถึงครบถ้วน
- จัดทำแผนงานปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้า โดยสำรวจการวัดโหลดหม้อแปลงประจำปี
- ประชุมพนักงานที่รับผิดชอบแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องให้ดำเนินการอย่างรวดเร็ว ถ้ามีลูกค้าสอบถามรายละเอียดก็ต้องอธิบายได้อย่างชัดเจนมีความคืบหน้าอย่างไรก็ขอให้แจ้งกลับไปยังลูกค้าด้วย ควรตรวจสอบอุปกรณ์ให้อยู่สภาพพร้อมใช้ และจัดลำดับความสำคัญของพื้นที่และเหตุการณ์
- จากแบบสอบถามข้อที่ ๒ เรื่องการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน ได้คะแนนประเมิน ๔.๖๒ เป็นคะแนนต่ำสุด จึงได้ประชุมส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า



(นายศิริชัย แจ่มกระจ่าง)

ตำแหน่ง ผ.ผ.ว.ต.

ผู้สรุปและจัดทำข้อมูล