



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขาธิการคณะกรรมการฯ

ถึง ผจก.รพ.

เลขที่ ต.๑ รบ.(วต.)

วันที่ ๕ เม.ย. ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๑

เรียน ผจก.รพ. ผ่าน ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน (นายพินิจ เพชรสน)

ตามที่ กฟจ.รพ. ได้ประกาศเป็น การไฟฟ้าโปร่งใสอย่างยั่งยืน โดยมีการดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี เป็นหน่วยงานที่ใสสะอาด ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่อง นั้น กฟจ.รพ.ได้ดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันและลด จำนวนเรื่องร้องเรียน ของ กฟจ.รพ. ที่อาจเกิดขึ้น ไม่ให้เกินค่าเป้าหมายที่ กฟผ. กำหนด

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน จึงจัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๑ เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป ดังเอกสารแนบ จำนวน ๕ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายศิริชัย แจ่มกระจ่าง)

ผ.วต.

เลขาธิการคณะกรรมการฯ

ทราบ

ที่ ต.๑ รบ.(วต.) ๕๕๑/๒๕๖๒

เรียน คณะกรรมการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน กฟจ.รพ.
เพื่อทราบ

(นายรณศา ทองโปร่ง)

ผจก.กฟจ.รพ.

๕ เม.ย. ๒๕๖๒

แผนกวิศวกรรมและการตลาด

๑๔๒๔๐, ๑๔๒๔๑

SCAN เรียบร้อยแล้ว

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟฟ.ราชบุรี

ประจำไตรมาส ๑ ปี ๒๕๖๒

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

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

๒.ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	%ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๓	๓	๑๐๐%	๖
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....ไม่มีข้อร้องเรียนที่ปิดเกินกำหนด.....

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่น ๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ(เรื่อง)		จำนวนวันยุติ เรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๕	๕	-	๕.๖
๒	ชื่นชม	๑	๑	-	๔
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๒	๒	-	๔.๕
๔	ร้องขอ	-	-	-	-
	รวม	๘	๘	-	๔.๗

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

๑. เรื่องการให้บริการ

ปัญหาและอุปสรรค :

๑. ความล่าช้าของให้บริการของพนักงานอยู่เวรแก่ไฟฟ้าขัดข้องช่วงเปลี่ยนเวร
๒. พนักงานอธิบายไม่ชัดเจนทำให้ลูกค้าเข้าใจผิด
๓. การแจ้งเตือนงดจ่ายไฟทาง SMS ไปยังเบอร์โทรศัพท์ของเจ้าของบ้าน แต่ผู้ชำระค่าไฟฟ้าเป็นผู้อยู่อาศัย

แนวทางการแก้ไข :

๑. ดำเนินการเปลี่ยนอุปกรณ์ฟิวส์แรงสูงใช้ใหม่จ่ายไฟได้ปกติ
๒. ชี้แจงลูกค้าให้ดำเนินการขอมิเตอร์ใหม่ และประชุมพนักงานให้เข้าใจการตอบคำถามและหน้าที่การให้บริการ ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ
๓. ประชุมตัวแทนงดจ่ายไฟให้เข้าใจถึงหลักเกณฑ์ระเบียบงานงดจ่ายไฟ

การป้องกัน :

๑. พนักงานอยู่เวรแก่ไฟฟ้าขัดข้องต้องทบทวนเนื้อหาของงานและจำนวนงานให้พนักงานที่มารับเวรต่อด้วย พร้อมชี้แจงลูกค้าให้ทราบวิธีการแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง
๒. ชี้แจงพนักงานในส่วนที่เกี่ยวข้องให้ทำความเข้าใจถึงคำถามและถ้าไม่สามารถตอบได้ให้เชิญลูกค้าพบกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงเพื่อจะได้ข้อมูลที่ชัดเจน
๓. ประชุมชี้แจงให้ตัวแทนรับทราบถึงปัญหาที่ลูกค้าร้องเรียนและนำปัญหามาแก้ไขไม่ให้เกิดซ้ำและมีการนำเครื่องแจ้งเตือนโดยพิมพ์ใบแจ้งเตือนให้ลูกค้ารับทราบก่อนงดจ่ายไฟ ซึ่งจะนำมาใช้ใน เดือน เม.ย. ๒๕๖๒

(นางสาวศิริสัจจะ พงษ์การะจำ) ผู้จัดการรายงาน

- ๕ เม.ย. ๒๕๖๒

(นายธนากร ทองโปร่ง) ผจก.กฟภ.บ.

- ๕ เม.ย. ๒๕๖๒

หมายเหตุ : ในแนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)