



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.จอหอ

ถึง กฟจ.นม.

เลขที่ ฉ.๓ จห.(บห.)

วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการซื้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๑

เรียน ผจก.กฟจ.นม.

ตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน มิติ ๓ การจัดการซื้อร้องเรียนให้จัดทำ
รายงานนำเสนอ ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓ ที่ กฟส.ในสังกัดนั้น

กฟส.จอหอ ขอรายงานผลการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๑ ของปี ๒๕๖๒
มาพร้อมบันทึกนี้ด้วยแล้ว (แนบ ๑)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายกานต์ระพี ธงชัยไตรวัฒน์)

ผจก.กฟส.จอหอ

กฟส.จอหอ

โทร. ๐๔๔-๙๒๙๐๐๑

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้อง
เรียน ประจำปีงบประมาณ 1/2562
กฟส.จอหอ

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่อง ร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การให้ บริการ	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การ ถูกกด จ่าย ไฟฟ้า	ศูนย์บริการ ข้อมูลผู้ใช้ ไฟ	ทุจริต ประพจน์ มิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
2	ผวก./สนง. ก1-4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	www.pea.co.th	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	ตู้ ปณ.150	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	สปน./สตง.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	สำนักงานพลังงาน/ การไฟฟ้าเขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	อื่นๆ(PEA Mobile)	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
	รวม	1	1	-	-	-	-	-	-	2	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนอง ข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิด ข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง ข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	2	2	100	15
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติ เรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	4	4	-	12
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	8	8	-	12.5
	รวม	12	12	-	12.33

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

- ให้ ผกป. ตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้าให้มีเสถียรภาพอยู่เสมอทั้งในสภาวะปกติ และในสภาวะฉุกเฉิน พร้อมสามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน ให้มีการแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนล่วงหน้าทุกครั้ง เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน และ ลดปัญหา ไฟตก ไฟดับ
- ให้ ผบง.,ผบต. กำชับเรื่องการให้บริการของพนักงานและลูกจ้าง สร้างจิตสำนึกในการให้บริการ โดยมีการ Service Talk และการจัดส่งพนักงานอบรมเรื่องงานบริการ เพื่อสร้างความประทับใจ ให้กับลูกค้า โดยให้ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นกิจวัตร งานประจำ
- ให้ทุกแผนกปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และให้ ผบต. ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในระบบ e-One Portal ติดตาม และปิดข้อร้องเรียนภายในกำหนด ๓๐ วัน
- เมื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ สำหรับเรื่องใดที่ต้องใช้ระยะเวลา และงบประมาณสนับสนุน ให้เจ้าของเรื่องนั้นๆ นำเข้าแผนงาน เพื่อขอรับการสนับสนุน ซึ่งจะเป็นการแก้ไขปัญหาได้ในระยะยาว และเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก

ที่ ฉ.๓ จท.(บต.)

เรียน คณะกรรมการฯ กฟส.จอหอ, ผบ.บง, กป,บต.

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะเพื่อ

ลดปัญหาข้อร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ



..... ผู้จัดทำรายงาน

(นายปรัชญา มนเทียรอาสน์)



(นายกานต์ระพี รัชชัยไตรวัฒน์)

ผจก.กฟส.จอหอ



..... ผจก.

(นายกานต์ระพี รัชชัยไตรวัฒน์)

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก ระบบรับฟังเสียงของ ลูกค้า (PEA-VOC System))



รายงานรายข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2562 ไตรมาส 1

ระหว่างวันที่ 1 ม.ค. 2562 ถึง วันที่ 31 มี.ค. 2562

กลุ่ม ร้องเรียน ประเภท ทั้งหมด

ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องถึง กฟผ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องถึง กฟผ.	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน	สถานที่เกิดข้อร้องเรียน	รายละเอียด	ผลการดำเนินการ
1	F01401	กฟผ. จอหอ	I-62001819	22	31 มีนาคม 2562 17:10 น.	21 เมษายน 2562 20:23 น.		PEA Mobile	ร้องเรียน	การให้บริการ	บ้านกล้วย ต.จอหอ อ.เมือง จ.นครราชสีมา	เป็นบ่อยมาก เช่น วันนี้จะเปลี่ยนเสาไฟฟ้า (ทำการเปลี่ยนหลายรอบแล้ว) ก็ไม่มีการแจ้งการตัดไฟ ตัดแต่ละรอบ 6 - 8 ชม. ที่สำคัญทำไมชอบมาทำในวันหยุดพักผ่อน ตั้งแต่เช้า มาอีกที่ค่าๆ แบบนี้ไม่ไหวครับ วันหยุดงานบ้าน หรือจะทำอะไร ทำไม่ได้เลย ต้องเสียเวลาไปเต็มวัน วันทำงานปกติทำไม่เลือกทำวันนั้นไม่เข้าใจจริงๆ ผมคนทำงานราชการ หยุดแค่เสาร์ อาทิตย์ครับ ไม่ต้องมีชุดใส่ไปทำงานกันพอดี ไม่ต้องซัก ไม่ต้องรีด ครึ่ง สองครั้งผมไม่ว่า นี่ทุกครั้งครับ ทนไม่ไหวแล้ว	ปิด
2	F01401	กฟผ. จอหอ	C-15113586	11	23 มีนาคม 2562 03:11 น.	02 เมษายน 2562 13:16 น.	ณัฐศศิ ฐิวิบูลย์	Call Center	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	241/1 ม.4 ต.จอหอ อ.เมืองนครราชสีมา จ.นครราชสีมา 30310	ร้องเรียน กฟส.ตำบลจอหอ เนื่องจากไฟฟ้าตก บริเวณบ้านเลขที่ 241/1 ม. 4 ต.จอหอ อ. เมืองนครราชสีมา จ. นครราชสีมา ห่างจากโครงการสุกาสัยเบลล่า ประมาณ 300 เมตร ผู้ใช้ไฟแจ้งไฟฟ้าตกทั้งซอย วัดแรงดันได้ 150-170โวลต์ ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการตรวจสอบโดยเร่งด่วน / คุณณัฐศศิ ฐิวิบูลย์ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ 0926392699 / Toonikaarch@gmail.com	ปิด