การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ครบุรี ถึง กฟอ.โชคชัย
เลขที่ ฉ.๓ คบ.(บต.) ๕๕๕/๒๕๖๑ วันที่ ๒ ๕ ก.ค. ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์ติดตาม ปัญหา อุปสรรคในการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อป้องกันและลดจำนวนข้อร้องเรียน ของ กฟฟ. ประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๑

เรียน ผจก.ชช.,(ผบค.)

กฟส.ครบุรี ขอนำส่งรายงานผลการวิเคราะห์ติดตาม ปัญหา อุปสรรคในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อป้องกันและลดจำนวนข้อร้องเรียน ของ กฟส.ครบุรี ประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๑
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายอำนวย ลักษณะ)
ผจก.กฟส.คบ.

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด
โทร. ๑๖๔๐๐

SCAN แล้ว - 5 ก.ค. 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
ถึง ประธานคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

เลขที่ ฉ.๓.คบ.(บต.) /๒๕๖๑ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปข้อร้องเรียนของ กฟส.ครบุรี ประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๑

เรียน ประธานคณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวม

จากการตรวจสอบข้อร้องเรียนของ กฟส.ครบุรี ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๒) ไม่พบข้อร้องเรียนจำนวน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

บัญชา

(นายบัญชา ผาสุข)
เลขานุการ
คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

เรียน คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายอำนวย ลักษณะ)
ผจก.กฟส.คบ.

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด
โทร. ๑๖๔๐๐

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟส.ครบุรี

ประจำไตรมาส 2/2561

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	ผวก./สนง. ภ1-4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	www.pea.co.th	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	ตู้ ปณ.150	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	สปน./สตง.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	สำนักงานหน้างาน/การไฟฟ้าเขต	-		-	-	-	-	-	-	-	-
10	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	-	-	-	-
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	-	-	-	-
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	-	-	-	-
	รวม	-	-	-	-

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

บัญชา

.....

(นายบัญชา ผาสุข) ผู้จัดทำรายงาน

...../...../.....

.....

(นายอำนวย ลักษณะ) ผจก.

ผจก.กฟส.คบ.

๕ / ๐๔ / ๖๑

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการจัดการเรื่องร้องเรียน ถึง ประธานจัดการเรื่องร้องเรียน
เลขที่ ฉ.๓ คบ.(บต.) วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์ติดตาม ปัญหา อุปสรรคในการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อป้องกันและลดจำนวนข้อร้องเรียนของ กฟฟ. ประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๑

เรียน ประธานคณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องเรียน ในภาพรวม

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามบันทึกเลขที่ ฉ.๓ คบ.(บต.) ลว. ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๑ กฟอ.ครบุรี ได้รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๑ (สถานะเดือน เมษายน ๒๕๖๑ ถึง มิถุนายน ๒๕๖๑) โดยอ้างอิง สรุปรายงานจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนโดยเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศ e-one Portal ตามแบบฟอร์ม “TP-PEA-๐๙” แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ กฟอ.ครบุรี ได้สรุปผลการจัดข้อร้องเรียน โดยแบ่งข้อร้องเรียนออกเป็น ๗ ด้าน ดังนี้

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละของเรื่องร้องเรียน
๑. คุณภาพไฟฟ้า(ไฟตก,ไฟดับ)	-	-
๒. การให้บริการ	-	-
๓. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	-	-
๔. พฤติกรรมพนักงาน	-	-
๕. การถูกงดจ่าย	-	-
๖. ไม่มีไฟฟ้าใช้	-	-
๗. อื่นๆ	-	-

๒.๒ ช่องทางการร้องเรียน(จากข้อมูลที่ได้รับรายงาน)สามารถแบ่งออกได้ดังนี้

ช่องทางรับเรื่อง	จำนวนเรื่องร้องเรียน	คิดเป็นร้อยละ
๑. ๑๑๒๙ PEA Call Center	-	-
๒. Web site PEA (pea.co.th)	-	-
๓. ศูนย์ดำรงธรรม มท. (โทร ๑๕๖๗)	-	-
๔. Website สปน. www.๑๑๑๑.go.th	-	-
๕. ตู้ ปณ. ๑๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-
๖. PEA.Mobile	-	-
๗. สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กล่องรับข้อร้องเรียน,หนังสือ)	-	-
๘. เบอร์โทรตรงผู้จัดการ , เบอร์โทรตรงผู้อำนวยการเขต	-	-

๒.๓ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารการจัดการข้อร้องเรียน(ด้านบริการ)และ(ด้านทุจริตประพฤติมิชอบ) คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอครบุรี ที่ ๐๒๒/๒๕๖๑ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการ “บริหารจัดการข้อร้องเรียน” กฟส.ครบุรี

๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ กฟส.ครบุรี พิจารณาแล้วจากผลการสรุปรายงานจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นการปรับปรุงและป้องกัน ทั้งยังสามารถลดจำนวนเรื่องร้องเรียน เห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาหาแนวทางการป้องกันการร้องเรียน มีรายละเอียดดังนี้

ประเภทข้อร้องเรียน	แนวทางการแก้ไข	การป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน
๓.๑.๑ คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก,ไฟดับ)		- ให้ส่วนที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามคู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค - ให้ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนงาน Partol ระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่ได้มีการกำหนดไว้ให้ครบถ้วนตามแผน
๓.๑.๒ การให้บริการ		- ให้ส่วนที่เกี่ยวข้องเวียนย้ำแนวทางการปฏิบัติให้ กฟฟ. ได้รับทราบและถือปฏิบัติ
๓.๑.๓ การจดหน่วย/พิมพ์บิลใบแจ้งค่าไฟฟ้า		- ให้ หผ.บป , หผ.บง. กำชับพนักงานตรวจสอบหน่วยให้ตรวจสอบข้อมูลหลังจากบริษัทฯ ส่งข้อมูลให้ หากพบข้อผิดพลาดหรือสงสัย ให้แจ้งตัวแทนจดหน่วยดำเนินการตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟ ณ สถานที่ใช้ไฟจริง
๓.๑.๔ พฤติกรรมพนักงาน		- ให้ หผ.แต่ละแผนก กำชับพนักงานในแผนกให้ระมัดระวังในคำพูดกับผู้มาติดต่อขอใช้บริการ และให้พูดจาสุภาพอ่อนน้อม เพื่อลดปัญหาการเกิดข้อร้องเรียน
๓.๑.๕ การถูกงดจ่าย		- ให้ หผ.บป. , หผ.บง. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟทราบว่า กฟภ. มีการบริการเสริม SMS แจ้งเตือนก่อนการจดจ่ายไฟ และ ให้ลงผู้ใช้ไฟสมัครลงบริการเสริม SMS
๓.๑.๖ ไม่มีไฟฟ้าใช้		- ให้ หผ.บค. , หผ.บต. ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์การขอขยายเขตโครงการ คฟม. , คฟก. , คขก. ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบ

๓.๒ กฟส.ครบุรี พิจารณาวิเคราะห์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน รายละเอียดดังนี้

ลำดับช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	ช่องทางรับเรื่อง	ผลการวิเคราะห์
๑	๑๑๒๙ PEA Call Center	เป็นช่องทางที่ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว สามารถโทรแจ้งได้ทุกตลอด ๒๔ ชม. แต่รายละเอียดในการขอข้อมูลเยอะมาก
๒	Website PEA (www.pea.co.th)	เป็นช่องทางที่ รับเรื่องร้องเรียนได้ สะดวกรวดเร็ว ไม่ว่าจะร้องผ่านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น
๓	ศูนย์ดำรงธรรม	เป็นช่องทางที่ประชาชนจะใช้ในการร้องเรียน PEA ผ่านหน่วยงานของราชการ เพราะคาดหวังกับการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม
๔	Website สปน.	เป็นช่องทางที่ประชาชนไม่ทราบและจดจำได้อยากกว่าช่องทางอื่นๆ
๕	ตู้ ปณ. ๑๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทม.	เป็นช่องทางที่ประชาชนไม่ทราบและจดจำได้อยากกว่าช่องทางอื่นๆ
๖	PEA.Mobile	เป็นช่องทางที่ สะดวกรวดเร็ว และสามารถร้องเรียนได้ทันที ปัญหาคือการเข้าสมัครใน Application จะยุ่งยากเล็กน้อย
๗	กล่องรับความคิดเห็น	เป็นช่องทางที่ประชาชนยังไม่ทราบ และไม่ค่อยสะดวก เพราะต้องนำเรื่องมาใส่ในกล่องรับความคิดเห็นที่สำนักงานฯ
๘	ร้องเรียนโดยตรงกับผู้บริหาร	เป็นช่องทางที่ประชาชนไม่ทราบและจดจำได้อยากกว่าช่องทางอื่นๆ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายเกียรติพงษ์ มุ่งกระโทก)
คณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องเรียน เฉพาะด้าน

ที่ ฉ.๓ คบ.(บต.)
เรียน หผ.กป., หผ.บง., หผ.บต., กลุ่มงานธุรการ

เพื่อทราบและให้ดำเนินการตามข้อเสนอแนะเพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน

(นายอำนวย ลักษณะ)
ผจก.กฟส.คบ.

๖ ก.ค. ๖๑