



บันทึก

จาก คณะกรรมการตรวจประเมินฯ ถึง ผจก.กฟจ.ชบ.
เลขที่ วันที่ ๔ ก.ค.๒๕๕๙
เรื่อง รายงานสรุปเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์ ปรับปรุง และป้องกันลดจำนวนเรื่องร้องเรียน
อ้างอิง และประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน ผจก.กฟจ.ชบ.

ตามมาตรฐานการไฟฟ้าปริมังคลาภิเษก คณะทำงาน มิติที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน ขอสรุป
รายงานเรื่องร้องเรียนที่แจ้ง กฟก. ๒ ไตรมาสที่ ๒ ตั้งแต่เดือน เม.ย.๒๕๕๙ ถึง มิ.ย.๒๕๕๙ ทั้งหมดจำนวน
๑๑ เรื่อง ดังนี้

สรุป เรื่องร้องเรียนไตรมาส ๒

เดือน	เรื่องร้องเรียน		
	รับเรื่อง	ดำเนินการ	คงเหลือ
เม.ย.๕๙	๕	๕	๐
พ.ค. ๕๙	๓	๓	๐
มิ.ย. ๕๙	๓	๑	๒
รวม	๑๑	๙	๒

รายงานข้อร้องเรียนแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

กระบวนงาน เดือน	คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/แจ้ง ค่าไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกด จ่ายไฟฟ้า	อื่น ๆ (ไม่มี ไฟฟ้าใช้, เรื่องทั่วไป	สายตรงผู้ว่า ราชการ จังหวัดชลบุรี	ผู้รับเรื่อง ร้องเรียนและ รับฟังความ คิดเห็น	รวม
เม.ย ๕๙	๒		๑	๑		๑			๕
พ.ค. ๕๙	๑	๑			๑				๓
มิ.ย. ๕๙	๑		๑		๑				๔
รวม	๔	๑	๒	๑	๒	๑			๑๑

คณะกรรมการตรวจประเมินฯ ได้วิเคราะห์และประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ดังนี้

๑. ร้องเรียนในด้านคุณภาพไฟฟ้า

๑.๑ ในการร้องเรียนดังกล่าวได้ให้ ผบ.ซึ่งดูแลรับผิดชอบในส่วนของระบบจำหน่าย ได้ชี้แจงผู้ใช้
ไฟให้เข้าใจ ซึ่งผู้ใช้ไฟได้เข้าใจและพึงพอใจ และสามารถปิดเรื่องร้องเรียนได้ตามกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐาน
คุณภาพบริการ และได้หาวิธีปรับปรุงและแนวทางแก้ไขโดย

- ให้มีการตรวจสอบระบบจำหน่ายโดย Patrol Man ระบบจำหน่ายเป็นประจำ
- มีการจัดทำแผนบำรุงรักษาหม้อแปลง
- มีการตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า

จากเรื่องร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นมีปัญหาและอุปสรรค คือ

๑. ไม่มีมาตรการลงโทษพนักงานอย่างจริงจัง
๒. พนักงานไม่มีความรู้ความเข้าใจในงานบริการ
๓. ช่วงเวลาในการให้บริการของ PEA มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาในการจดหน่วยทำให้เกิด

ความเร่งรีบ

แนวทางการแก้ไข

๑. ควรมีมาตรการลงโทษพนักงาน ที่โดนร้องเรียนซ้ำ ๆ
๒. จัดให้มีการอบรม พนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน
๓. ควรมีการเฉลี่ยช่วงเวลาในการชำระเงินให้มีการกระจาย ไม่แออัด ณ ช่วงใดช่วงหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อทราบ



(นายธีระ สุขเจริญ)

ประธานคณะกรรมการตรวจประเมิน
การไฟฟ้าปริมังคลาภิเษก กฟผ.ชบ.

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	ปี 2559 (ราย)
1	คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก ไฟดับ ไฟเกิน)	4
2	การให้บริการ	1
3	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	2
4	พฤติกรรมพนักงาน	1
5	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	2
6	อื่นๆ (ไม่มีไฟฟ้าใช้, เรื่องทั่วไป)	1
	รวม	11

ไตรมาส ๑ เดือน เม.ย.๒๕๕๙ ถึง มิ.ย.๒๕๕๙

