



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Provincial Electricity Authority

จาก คณะทำงานการจัดการข้อร้องเรียน ถึง ผจก. กฟอ.บ้านฉาง
เลขที่ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๙
เรื่อง รายงานสรุปเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งวิเคราะห์ , ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงาน
เพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ ๑/๒๕๕๙ (ม.ค. – มี.ค. ๒๕๕๙)
อ้างอิง

เรียน ผจก. กฟอ.บ้านฉาง

ตามคำสั่ง กฟอ.บ้านฉาง ที่ บฉ.(บพ.) ๑๗/๒๕๕๙ ลว. ๑๘ มกราคม ๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน มีหน้าที่สรุปรายงานผล , วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน นั้น

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ได้ดำเนินการประชุมสรุปเรื่องร้องเรียน เมื่อวันศุกร์ที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๙ ณ ห้องประชุมเล็ก ชั้น ๔ ตั้งแต่เวลา ๑๓.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. ดังนั้น คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน จึงขอรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งวิเคราะห์ , ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงาน เพื่อป้องกันและลดจำนวนเรื่องร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ ๑/๒๕๕๙ (ม.ค. – มี.ค. ๒๕๕๙) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้.-

๑. ศูนย์ดำรงธรรม ๑๕๖๗ พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน
๒. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) www.๑๑๑๑.go.th พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน
๓. อาสาสมัครเครือข่ายไฟฟ้าปริมังล พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน
๔. กลุ่มไลน์ “เครือข่ายไฟฟ้าปริมังล” พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน
๕. Facebook การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านฉาง พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน
๖. ผู้รับฟังเสนอความคิดเห็น พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน
๗. หนังสือ ผจก. กฟอ.บ้านฉาง พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน
๘. คำร้องเรียน (ผบค.) พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน
๙. ข้อร้องเรียนที่ร้องเรียนผ่าน กฟก.๒ พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน
๑๐. ระบบร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (จาก PEA Call Center ๑๑๒๙) พบว่ามีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑ เรื่อง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้.-

๑๐.๑ ข้อมูลผู้ร้องเรียน คุณพรทิวา บรรเทาผล ที่อยู่ - ต.บ้านฉาง อ.บ้านฉาง จ.ระยอง เรื่องร้องเรียน > พฤติกรรมพนักงาน > พนักงานพูดจาไม่สุภาพ

- วิเคราะห์ข้อร้องเรียน : จากข้อมูลเรื่องร้องเรียน เกิดจากการพูดคุยทางโทรศัพท์ ซึ่งพนักงานรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง มีการพูดจาเสียงดัง และพูดแบบห้วน ๆ เป็นเหตุทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ

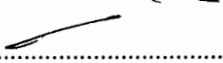
- แนวทางการปรับปรุง เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ : ให้ พนักงานรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ได้รับการทบทวนการให้บริการ เช่น การรับโทรศัพท์ , การให้ข้อมูลต่อลูกค้า เป็นต้น ทั้งนี้มอบหมาย นายกมล พันธุ์สวัสดิ์ หน.ป.บ. กฟอ.บ้านฉาง ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาชั้นต้น เป็นผู้ดำเนินการดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

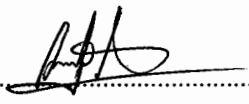
(นายจิรศักดิ์ พรานนทีสถิตย์) ชก. (ท.)

ประธานคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน กฟอ.บ้านฉาง

ลงชื่อ.....

(นายกำจร ชาญด้วยกิจ) ชก. (บ.)

รองประธานคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน กฟอ.บ้านฉาง

ลงชื่อ.....

(นายบุญเชิด หนูหน่าย) ผชน.๘

คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน กฟอ.บ้านฉาง

ลงชื่อ.....

(นายพิศักดิ์ บุญภิรมย์อุษัน) ทผ.บค.

เลขานุการคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน กฟอ.บ้านฉาง


(นายอรุณ สุขสว่าง)
ผจก.กฟอ.บ้านฉาง

สรุปข้อร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ ๑/๒๕๕๙ (ม.ค. - มี.ค. ๒๕๕๙)

[illegible]

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียน

กฟอ.บ้านฉาง

เดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๕๙

[๒] เลขที่/วันที่ องค์ที่ส่งถึง กฟอ.	[๓] ชื่อบุคคลหน่วยงาน ผู้ส่งคำร้องถึง กฟอ.	[๔] วัน/เดือน/ ปี กฟอ. รับคำร้อง	[๕] ช่องทาง กฟอ. รับคำร้อง	[๖] ประเภท ข้อร้องเรียน	[๗] รายละเอียดข้อร้องเรียน			[๘] หน่วยงานรับผิดชอบ	[๙] การดำเนินการแก้ไข และแนวทางป้องกัน	[๑๐] ปิดข้อร้องเรียน (วัน/เดือน/ปี)	[๑๑] หมายเหตุ ประเภทกลุ่มลูกค้า
					ชื่อผู้ร้องเรียน	สถานที่เกิดเหตุข้อร้องเรียน	สาเหตุของข้อร้องเรียน				
๓๗๑๐๒๙	Pea Call Center ๑๑๒๙	๒๗-ก.พ. ๒๕๕๙	Pea Call Center ๑๑๒๙	พฤติกรรม พนักงาน	คุณพรทิพา บรรเทาผล	โครงการสินทวีปาร์ค ม.๕ ต.บ้านฉาง อ.บ้านฉาง จ.ระยอง	พนักงานพุดจาไม่สุภาพ	ผ.บ. กฟอ.บ้านฉาง	ข้อมูลข้อร้องเรียน เกิดจากการพุดคุย ทางโทรศัพท์ ซึ่งพนักงาน รับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง มีการพุดจาเสียงดัง และ พุดแบบห้วน ๆ เป็นเหตุ ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ <u>การแก้ไขและแนวทางป้องกัน</u> พนักงานรับแจ้งกระแสไฟฟ้า ขัดข้อง ได้รับการทบทวน การให้บริการ เช่น การรับ โทรศัพท์,การให้ข้อมูลต่อลูกค้า ทั้งนี้มอบหมาย นายกมล พันธุ์สวัสดิ์ ผ.บ. ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาชั้นต้น เป็นผู้ดำเนินการ	๑๐-มี.ค. ๒๕๕๙	บ้านที่อยู่อาศัย



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
Provincial Electricity Authority

จาก	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	ถึง	ผจก. กฟอ.บ้านฉาง
เลขที่		วันที่	๑ เมษายน ๒๕๕๙
เรื่อง	รายงานการประเมินช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีไตรมาสถี ๑/๒๕๕๙ (ม.ค. - มี.ค. ๒๕๕๙)		
อ้างถึง			

เรียน ผจก. กฟอ.บ้านฉาง

ตามคำสั่ง กฟอ.บ้านฉาง ที่ บฉ.(บห.) ๑๗/๒๕๕๙ ลว. ๑๘ มกราคม ๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน มีหน้าที่สรุปรายงานผล , วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงาน เพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน นั้น

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ได้ดำเนินการประชุมการประชุมประเมินช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๙ ณ ห้องประชุมเล็ก ชั้น ๔ ตั้งแต่เวลา ๑๓.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ดังนั้น เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการให้บริการของ กฟอ.บ้านฉาง ทุกช่องทางเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ขอรายงานการประเมินช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีไตรมาสถี ๑/๒๕๕๙ (ม.ค. - มี.ค. ๒๕๕๙) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้.-

๑. ศูนย์ดำรงธรรม ๑๕๖๗ พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน หมายเหตุ : ถ้ามีเรื่องร้องเรียนจาก ศูนย์ดำรงธรรม ๑๕๖๗ เป็นช่องทางที่เปิดกว้างไม่สามารถควบคุมได้ แต่ทาง กฟอ.บ้านฉาง มีการกำหนดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน และมีการกำหนดบุคคลผู้รับผิดชอบแก้ไขแต่ละด้าน เป็นช่องทางที่เปิดกว้างไม่สามารถควบคุมได้

๒. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน หมายเหตุ : ถ้ามีเรื่องร้องเรียนจาก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) เป็นช่องทางที่เปิดกว้างไม่สามารถควบคุมได้ ซึ่งทาง กฟอ.บ้านฉาง มีการกำหนดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน และมีการกำหนดบุคคลผู้รับผิดชอบแก้ไขแต่ละด้าน เป็นช่องทางที่เปิดกว้างไม่สามารถควบคุมได้

๓. อาสาสมัครเครือข่ายไฟฟ้าปรงไส พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน หมายเหตุ : ถ้ามีเรื่องร้องเรียนจากอาสาสมัครเครือข่ายไฟฟ้าปรงไส เป็นช่องทางที่สามารถควบคุมได้ ซึ่ง กฟอ.บ้านฉาง มีการแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบและหน้าที่โดยตรง

๔. กลุ่มไลน์ “เครือข่ายไฟฟ้าปรงไส” พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน ถ้ามีเรื่องร้องเรียนจากเครือข่ายไฟฟ้าปรงไส เป็นช่องทางที่สามารถควบคุมได้ ซึ่ง กฟอ.บ้านฉาง มีการแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบและหน้าที่โดยตรง

๕. Facebook การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านฉาง พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน ถ้ามีเรื่องร้องเรียนจาก Facebook เป็นช่องทางที่สามารถควบคุมได้ ซึ่ง กฟอ.บ้านฉาง มีการแต่งตั้งบุคคลรับผิดชอบและหน้าที่โดยตรง

๖. ตู้รับฟังเสนอความคิดเห็น พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน หมายเหตุ : ถ้ามีเรื่องร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นจากตู้รับฟังเสนอความคิดเห็น เป็นช่องทางที่สามารถควบคุมได้ ซึ่ง กฟอ.บ้านฉาง มีการแต่งตั้งบุคคลรับผิดชอบและหน้าที่โดยตรง

๗. หนังสือถึง ผจก. กฟอ.บ้านฉาง พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน หมายเหตุ : ถ้ามีเรื่องร้องเรียนจากหนังสือถึง ผจก. กฟอ.บ้านฉาง เป็นช่องทางที่สามารถควบคุมได้ ซึ่ง กฟอ.บ้านฉาง มีการกำหนดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน และมีการกำหนดบุคคลผู้รับผิดชอบแก้ไขแต่ละด้าน

๘. คำร้องเรียน (ผบค.) พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน หมายเหตุ : ถ้ามีเรื่องร้องเรียนจากคำร้องเรียน (ผบค.) เป็นช่องทางที่สามารถควบคุมได้ ซึ่ง กฟอ.บ้านฉาง มีการกำหนดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน และมีการกำหนดบุคคลผู้รับผิดชอบแก้ไขแต่ละด้าน

๙. ข้อร้องเรียนที่ร้องเรียนผ่าน กฟก.๒ พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน หมายเหตุ : ถ้ามีเรื่องร้องเรียนจากข้อร้องเรียนที่ร้องเรียนผ่าน กฟก.๒ เป็นช่องทางที่สามารถควบคุมได้ ซึ่ง กฟอ.บ้านฉาง มีการกำหนดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน และมีการกำหนดบุคคลผู้รับผิดชอบแก้ไขแต่ละด้าน

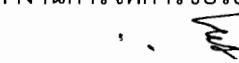
๑๐. ระบบร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (จาก PEA Call Center ๑๑๒๙) พบว่ามีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑ เรื่อง เป็นช่องทางที่สามารถควบคุมได้ ซึ่ง กฟอ.บ้านฉาง มีการแต่งตั้งบุคคลรับผิดชอบและหน้าที่โดยตรง พร้อมทั้งการกำหนดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน และมีการกำหนดบุคคลผู้รับผิดชอบแก้ไขแต่ละด้าน สามารถดำเนินการได้เร็วกว่าเป้าหมาย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

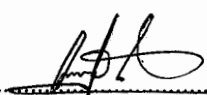
(นายจිරศักดิ์ พรานนทีสถิตย์) ชก. (ท.)

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน กฟอ.บ้านฉาง

ลงชื่อ.....

(นายกำจร ชาญด้วยกิจ) ชก. (บ.)

รองประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน กฟอ.บ้านฉาง

ลงชื่อ.....

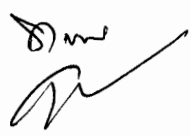
(นายบุญเชิด หุ่นหน่าย) ผชน.๙

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน กฟอ.บ้านฉาง

ลงชื่อ.....

(นายพิศักดิ์ บุญภิรมย์อัณชัน) ทผ.บค.

เลขานุการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน กฟอ.บ้านฉาง


(นายอรุณ สุขสว่าง)
ผจก.กฟอ.บ้านฉาง



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Provincial Electricity Authority

จาก คณะทำงานการจัดการข้อร้องเรียน ถึง ผจก. กฟอ.บ้านฉาง
เลขที่ _____ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๙
เรื่อง รายงานการประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียนและผลลัพธ์ ประจำปีไตรมาสที่
๑/๒๕๕๙ (ม.ค. - มี.ค. ๒๕๕๙)
อ้างอิง _____

เรียน ผจก. กฟอ.บ้านฉาง

ตามคำสั่ง กฟอ.บ้านฉาง ที่ บฉ.(บห.) ๑๗/๒๕๕๙ ลว. ๑๘ มกราคม ๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน มีหน้าที่สรุปรายงานผล , วิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน นั้น

คณะทำงานการจัดการข้อร้องเรียน ได้ดำเนินการประชุมการประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียนและผลลัพธ์ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๙ ณ ห้องประชุมเล็ก ชั้น ๔ ตั้งแต่เวลา ๑๓.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ดังนั้น คณะทำงานการจัดการข้อร้องเรียน ขอรายงานการประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน และผลลัพธ์ที่ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด ประจำปีไตรมาสที่ ๑/๒๕๕๙ (ม.ค. - มี.ค. ๒๕๕๙) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้.-

๑. ศูนย์ดำรงธรรม ๑๕๖๗ พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน
๒. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) www.๑๑๑๑.go.th พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน
๓. อาสาสมัครเครือข่ายไฟฟ้าปริมังล พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน
๔. กลุ่มไลน์ “เครือข่ายไฟฟ้าปริมังล” พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน
๕. Facebook การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านฉาง พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน
๖. ตู้รับฟังเสนอความคิดเห็น พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน
๗. หนังสือ ผจก. กฟอ.บ้านฉาง พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน
๘. คำร้องเรียน (ผบค.) พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน
๙. ข้อร้องเรียนที่ร้องเรียนผ่าน กฟก.๒ พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน
๑๐. ระบบร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (จาก PEA Call Center ๑๑๒๙) พบว่ามีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑ เรื่อง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้.-

๑๐.๑ ข้อมูลผู้ร้องเรียน คุณพรทิพา บรรเทาผล ที่อยู่ - ต.บ้านฉาง อ.บ้านฉาง จ.ระยอง เรื่องร้องเรียน > พฤติกรรมพนักงาน > พนักงานพูดจาไม่สุภาพ

- วันที่ร้องเรียน ๒๗ ก.พ. ๒๕๕๙

- วันที่พบผู้ร้องเรียน ๒ มี.ค. ๒๕๕๙ (เร็วกว่าเป้าหมาย ๑ วัน) เป้าหมายตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๘ วันที่ ๓ มี.ค. ๒๕๕๙ (ภายใน ๕ วัน) สามารถเข้าพบผู้ร้องเรียนได้เร็วกว่าเป้าหมาย เพราะกฟอ.บ้านฉาง มีการกำหนดบุคคลผู้รับผิดชอบแก้ไขแต่ละด้าน ซึ่งเรื่องร้องเรียนนี้มี นายกมล พันธุ์สวัสดิ์ ผ.บ.กฟอ.บ้านฉาง เป็นดำเนินการเข้าพบผู้ร้องเรียนโดยตรง

- วันที่ตอบผู้ร้องเรียน ๑๐ มี.ค. ๒๕๕๙ (เร็วกว่าเป้าหมาย ๑๘ วัน) เป้าหมายตามมาตรฐาน
คุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๘ วันที่ ๒๘ มี.ค. ๒๕๕๙ (ภายใน ๓๐ วัน) สามารถดำเนินการทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียน
ได้เร็วกว่าเป้าหมาย เพราะว่า กฟอ.บ้านฉาง มีการกำหนดบุคคลผู้รับผิดชอบแก้ไขแต่ละด้าน ซึ่งเรื่องร้องเรียนนี้ มี
นายกมล พันธุ์สวัสดิ์ หน.สบ. กฟอ.บ้านฉาง เป็นดำเนินการตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนโดยตรง

- วันที่ปิดข้อร้องเรียนในระบบร้องเรียน ๑๐ มี.ค. ๒๕๕๙
ทั้งนี้ได้แนบเอกสารต่างๆ มาพร้อมนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นายจิรศักดิ์ พรานนทสถิตย์) ขจก. (ท.)

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน กฟอ.บ้านฉาง

ลงชื่อ.....

(นายกำจร ชาญด้วยกิจ) ขจก. (บ.)

รองประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน กฟอ.บ้านฉาง

ลงชื่อ.....

(นายบุญเชิด หนูหน่าย) ผชน.๙

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน กฟอ.บ้านฉาง

ลงชื่อ.....

(นายพิศักดิ์ บุญภิรมย์อัญชัน) หน.บค.

เลขานุการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน กฟอ.บ้านฉาง

พร้อมนี้แนบ ๓ ฉบับ
ให้เป็น มคอ.๒



(นายอรุณ สุขสว่าง)
ผจก.กฟอ.บ้านฉาง