



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการการจัดการเรื่องร้องเรียน มิติที่ 3

ถึง ผจก.กฟส.พังงา

เลขที่

วันที่ 10 กรกฎาคม 2562

เรื่อง รายงานการประเมินและการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า กฟส.พังงา

เรียน ผจก.กฟส.พังงา

เลขานุการการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำรายงานสรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนประจำไตรมาสที่ 2 ปี 2562 เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานต่อไป ดังเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายราชรักษ์ แก้วทอง)

เลขานุการ การจัดการเรื่องร้องเรียน

ประธานมิติที่ 3

คณะกรรมการ

ผอ.กฟส. / ตัวแทนลูกค้า

(นายวิรัตน์ สังข์ชูค)

ผจก. กฟส.พังงา

10 กค. 62

ผบต.กฟส.พังงา

14508

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการจัดการข้อร้องเรียน

กฟส.พังงา

ประจำเดือน เม.ย. – มิ.ย. 2562

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เรื่องร้องเรียน.....1.....เรื่อง แล้วเรื่องร้องขอ 1.....เรื่อง จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน.....2.....ราย

1.1 ประเภทของการร้องเรียน

ประเภท	จำนวน (ราย)	คิดเป็น %
1. คุณภาพไฟฟ้า	-	-
2. การให้บริการ	-	-
3. การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	1	50
4. พฤติกรรมพนักงาน	-	-
5. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	-	-
6. อื่น ๆ (ระบุ).....ร้องขอ.....	1	50
รวมทั้งหมด	2	100

1.2 ช่องทางในการร้องเรียน

ช่อง	จำนวน (ราย)	คิดเป็น %
1. 1129 Pea Call Center	-	-
2. สปน. (1111)	-	-
3. ศูนย์ดำรงธรรม	-	-
4. สื่อสังคมออนไลน์/สื่อสาธารณะ/ตู้ ปณ.150	-	-
5. Website PEA , PEA Mobile	2	100
6. หนังสือร้องเรียนจากภายนอก	-	-
รวมทั้งหมด	2	100

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการจัดการข้อร้องเรียน

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	4.5	พึงพอใจมาก	-
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟส.	4.5	พึงพอใจมาก	-
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟส. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	4.5	พึงพอใจมาก	-
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟส.	4	พึงพอใจมาก	-
คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)	4.4	พึงพอใจมาก	-

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ชื่อในบิลการใช้ไฟส่วนใหญ่จะเป็นชื่อของลูกค้าที่เสียชีวิตแล้ว และในปัจจุบันผู้ที่อาศัยอยู่ในบ้านหลังดังกล่าวเป็นชื่อของทายาทที่อาศัยอยู่ปัจจุบัน ในการดำเนินการเปลี่ยนชื่อ ควรที่จะเปลี่ยนชื่อเป็นเจ้าของปัจจุบันได้เลย

- ที่อยู่ปัจจุบันในเขตของเทศบาลจะมีการเปลี่ยนบ้านเลขที่ใหม่ ซึ่งข้อมูลในบิลค่าไฟจะไม่เป็นปัจจุบันตามสำเนาทะเบียนบ้านของลูกค้า ซึ่งในส่วนนี้ข้อมูลของทางไฟฟ้าควรที่จะตรงกับสำเนาทะเบียนบ้านของลูกค้า

ส่วนที่ 4 แนวทาง และการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ / กระบวนการทำงาน

- ในการเปลี่ยนชื่อที่อยู่อาศัยให้เป็นปัจจุบัน ลูกค้าจะต้องมาติดต่อและนำเอกสารเพื่อแจ้งให้กับส่วนเกี่ยวข้องให้รับทราบ จะได้แก้ไขให้เป็นปัจจุบัน

- ปรับวิธีการดำเนินงานให้รวดเร็ว ทันสมัย เข้าใจ ใส่ใจผู้รับบริการ

- ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการติดต่อ และข้อมูลข่าวสารความรู้เกี่ยวกับ งานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ผ่านช่องทาง ต่าง ๆ เช่น Application Pea Smart Plus , Line : ศูนย์บริการลูกค้าฟังกา , หมายเลขโทรศัพท์ และสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



(นายราชรักษ์ แก้วทอง)

พช.6 ผบต.พังงา

ผู้สรุปและจัดทำข้อมูล

ท.ท.ค.



(นายวิรัตน์ สังข์ชุด)

ผจก. กฟส.พังงา

10 ก.ค. 2562

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟฟ. พังลา.....

ประจำไตรมาส 2 (เม.ย. – มิ.ย. 2562)

1. 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. ก.1-4										
3	www.pea.co.th										
4	ตู้ ปณ.150										
5	สื่อมวลชน										
6	สปน./สดง.										
7	ศูนย์ดำรงธรรม										
8	สำนักงานหน่วยงาน/การไฟฟ้าเขต										
9	สื่อสังคมออนไลน์										
10	อื่นๆ			1					1	2	
	รวม			1					1	2	

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลามาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน			จำนวนวันปิด ข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 20 วัน	2	2	100%	10.5
ตอบชี้แจงเกิน 20 วัน				
ยังไม่ครบกำหนด 20 วัน				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ				
2	ชื่นชม				
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส				
4	ร้องขอ	1	1		13
	รวม	1	1		13

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

- ในการแก้ไขข้อที่อยู่ ตามบิลค่าไฟให้เป็นปัจจุบันของลูกค้า มีหลายขั้นตอนในการดำเนินการและเอกสารของเจ้าของปัจจุบันลูกค้าซึ่งจะไม่ข้อมูลหรือไม่ทราบรายละเอียด ทางผู้ให้บริการควรแนะนำและชี้แนะขั้นตอนการดำเนินการ
- ในช่วง เดือน เมษายน ของทุกปี จะมีหน่วยการใช้ไฟสูงเนื่องจากสภาพอากาศ และส่วนหนึ่งอาจจะเป็นอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าของลูกค้าที่มีอายุการใช้งานนาน หรือไม่ได้บำรุงรักษาเลย ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน หรือออกหน่วยพื้นที่ ให้บริการตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้านของลูกค้าเพื่อลูกค้าจะได้ทราบถึงหน่วยไฟฟ้าที่เกิดขึ้นที่มีผลให้ค่าไฟของลูกค้าสูงขึ้น
- ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับช่องทาง การติดต่อ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ , Appication PEA Smart plus , Line: ศูนย์บริการลูกค้าพึ่งลา เพื่อความสะดวกและได้รับข้อมูลคำแนะนำที่ถูกต้อง

(นายวรวิทย์ คำสุวรรณ) ผู้จัดทำรายงาน
ทพ. 6 กฟส. พังงา

(นายชาญวิทย์ คำสุวรรณ) ผู้ตรวจสอบ
ทพ.บค.กฟส.พังงา

(นายวิรัตน์ สังข์ชุด) ผจก.
ผจก. กฟส.พังงา
๓๑ กค. 2562

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี 2562
ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2562 ถึง วันที่ 30 มิถุนายน 2562



ลำดับ	รหัส	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้อง ส่งถึง กฟผ.	จำนวน วัน	วันที่คำร้อง ส่งถึง กฟผ.	วันที่รับข้อ ร้องเรียน	วันปิดข้อ ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้อง	หมายเลข ผู้โทร	กลุ่มลูกค้า	ช่องทาง กฟผ. รับคำร้อง	กลุ่ม ร้องเรียน	ประเภทข้อ ร้องเรียน	หัวข้อ	สถานที่เกิด ข้อร้องเรียน	เบอร์โทรศัพท์	อีเมลล์	รายละเอียด	การดำเนินการแก้ไข หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนินการ
1	L12201	กฟผ. พังงา	I-62003976	8	21/5/2019 16:49:15	22/5/2019 14:43:59	28/5/2019 17:35:32			ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย	PEA Mobile	ร้องเรียน	การจดหน่วย / แจ้งค่าไฟฟ้า	ค่าไฟฟ้า ผิดปกติ	67 ต.พะตง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 902300 20007950438	0650560444	Pach0444 @gmail.com	ค่าไฟสูง ผิดปกติ มากๆ	จากการตรวจสอบโดย การติดตั้งมิเตอร์เปลี่ยน เดือน 27 พ.ค. 62 ผลที่ได้ 28 พ.ค. 62 ปรากฏว่า มิเตอร์ปกติ และได้แจ้ง ให้ลูกค้าได้รับทราบ เรียบร้อยแล้ว 28 พ.ค. 62	ปิด
2	L12202	กฟผ. คลองหอยโจ้ง	I-62001995	13	6/4/2019 15:11:04	9/4/2019 12:23:15	18/4/2019 10:55:33		puttariya 02000 7586605	/	PEA Mobile	ร้องขอ	อื่นๆ			0935833435	pui_2410 @hotmail .com	Change the owner's name.	ปิดข้อร้องเรียน	ปิด