



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการการจัดการเรื่องร้องเรียน มิติที่ 3 ถึง ผจก.กฟส.พังลา
เลขที่ วันที่ 7 ตุลาคม 2562
เรื่อง รายงานการประเมินและการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า กฟส.พังลา
เรียน ผจก.กฟส.พังลา

เลขานุการการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำรายงานสรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนประจำไตรมาสที่ 3 ปี 2562 เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานต่อไป ดังเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายราชรักษ์ แก้วทอง)

เลขานุการ การจัดการเรื่องร้องเรียน

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟฟ. พังงา.....

ประจำไตรมาส 3 (ก.ค. - ก.ย. 2562)

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพตติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center	1							1	2	
2	ผวก./สนง. ภ.1-4										
3	www.pea.co.th		1		1					2	
4	ตู้ ปณ.150										
5	สื่อมวลชน										
6	สปน./สดง.		1							1	
7	ศูนย์ดำรงธรรม										
8	สำนักงานหน้างาน/การไฟฟ้าเขต										
9	สื่อสังคมออนไลน์										
10	อื่นๆ			1					2	3	
	รวม	1	2	1	1				3	8	

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลามาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน			จำนวนวันปิด ข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 20 วัน	3	3	100%	5.33
ตอบชี้แจงเกิน 20 วัน				
ยังไม่ครบกำหนด 20 วัน				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	2	2	-	8
2	ชื่นชม				
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	1	1	-	7
4	ร้องขอ	2	2	-	7.5
	รวม	5	5	-	7.5

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

- ไม่มี

(นายราชรักษ์ แก้วทอง) ผู้จัดทำรายงาน
วันที่ 6 กพ. พังงา

(นายสุพงศ์ มุสิกโสฬส) ผู้ตรวจสอบ
ชผ.บต.พังงา
รักษาการแทน ทผ.บต.พังงา
- 7 ก.พ. 2562

(นายวิรัตน์ สังข์บุตร) ผจก.
ผจก. กพส.พังงา
- ๗ ก.พ. ๒๕๖๒

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการจัดการข้อร้องเรียน

กฟส.พังงา

ประจำเดือน ก.ค. - ก.ย. 2562

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เรื่องร้องเรียน.....3.....เรื่อง และเรื่อง อื่นๆ.....5.....เรื่อง จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 8 ราย

1.1 ประเภทของการร้องเรียน

ประเภท	จำนวน (ราย)	คิดเป็น %
1. คุณภาพไฟฟ้า	-	-
2. การให้บริการ	-	-
3. การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	2	25
4. พฤติกรรมพนักงาน	1	12.5
5. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	-	-
6. อื่น ๆ (ระบุ) ร้องขอ , ข้อเสนอแนะ , แจ้งเบาะแส.....	5	62.5
รวมทั้งหมด	8	100

1.2 ช่องทางในการร้องเรียน

ช่อง	จำนวน (ราย)	คิดเป็น %
1. 1129 Pea Call Center	2	25
2. สปน. (1111)	1	12.5
3. ศูนย์ดำรงธรรม	-	-
4. สื่อสังคมออนไลน์/สื่อสาธารณะ/ตู้ ปณ.150	-	-
5. Website PEA , PEA Mobile	5	62.5
6. หนังสือร้องเรียนจากภายนอก	-	-
รวมทั้งหมด	8	100

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการจัดการข้อร้องเรียน

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	4.2	พึงพอใจมาก	-
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟส.	3.8	ปานกลาง	-
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟส. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	4.2	พึงพอใจมาก	-
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟส.	4.2	พึงพอใจมาก	-
คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)	4.1	พึงพอใจมาก	-

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เมื่อมีการงดจ่ายไฟควรมีการแจ้งเตือน ให้ลูกค้าได้รับทราบและจะได้รับชำระค่าไฟฟ้า
- ควรมีการเปิดรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของงวดเดือนที่ค้างชำระ และสามารถผ่อนชำระได้ไม่เกิน 7-10 วันหลังครบกำหนดเพื่อให้มีการชำระเงินค่าไฟฟ้าต่อเนื่อง
- ควรมีการตรวจสอบระบบไฟฟ้าเพื่อป้องกันกระแสไฟฟ้าตก
- การแจ้งเหตุแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องถ้าไม่ใช่พื้นที่ของเขตที่โทรแจ้งจะไม่สามารถความสะดวก เก่งกันไปมา ควรที่จะมีการประสานงานให้กับลูกค้า เพื่อจะได้รับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ส่วนที่ 4 แนวทาง และการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ / กระบวนการทำงาน

- การแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เมื่อลูกค้าแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องหรือการขอใช้บริการอื่นๆ ทางเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องควรแจ้งเหตุและกำชับให้ส่วนเกี่ยวข้องเข้าไปตรวจสอบดำเนินการแก้ไขทันที ถ้าหากตรวจสอบว่าจุดที่แจ้งเป็นพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้า อัน ให้แก้ไขไปก่อนหรือ ชี้แจงให้ผู้โทรเข้าใจและทิ้งพอยใจ ห้ามอ้างว่าไม่ใช่พื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้า ที่รับเรื่อง ให้ประสานงานเป็นการภายในจนกว่าการแก้ไขเรียบร้อย และเมื่อได้รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ให้บันทึกรายละเอียดเหตุการณ์ ที่เกิดขึ้นอย่างละเอียด เพื่อเป็นข้อมูลรายงานให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบ อย่างละเอียด ทุกครั้ง

- ปรับวิธีการดำเนินงานให้รวดเร็ว ทันสมัย เข้าใจ ใส่ใจผู้รับบริการ
- ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการติดต่อ และข้อมูลข่าวสารความรู้เกี่ยวกับ งานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ผ่านช่องทาง ต่าง ๆ เช่น Application Pea Smart Plus , Line : ศูนย์บริการลูกค้าฟังลา , หมายเลขโทรศัพท์ และสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายราชรักษ์ แก้วทอง)

พชง.6 ผบต.พังงา

ผู้สรุปและจัดทำข้อมูล

แอมต., มว, กป.

มท. ๘๔๘๘๓๐

ดำเนินการ

(นายวิรัตน์ สังข์สุข)
ผจก. กฟส.พังงา

- ๗ ก.ค. ๒๕๖๒

[illegible]

7	L12202	กทส. มทส.	14-2005500	3	1/7/2019 11.34:03	1/7/2019 15:20:17	3/7/2019 17:31:17	020017629324	/	PEA Mobile	ร้องเรียน	การตอบรับ / แจ้งคำปรึกษา	ไม่ได้รับแจ้ง แจ้งคำปรึกษา โทรศัพท์	0898766676	ไม่ได้รับแจ้งคำปรึกษา	จากการดำเนินการตรวจสอบและชี้แจงให้ผู้ค้าได้รับทราบสาเหตุที่ผู้ค้าไม่ได้รับแจ้งคำปรึกษาเมื่อแจ้งเรื่องร้องเรียน ผู้ประกอบการตอบรับว่า ผู้ประกอบการไม่รู้จักผู้ร้องเรียนในสายการตอบรับนั้น ทำให้หาไม่เจอในพบ เจ้าหน้าที่ กทส. คงเคยแจ้งได้ทำการอ่านหน่วยและแจ้งให้ ผ.ม.กทส. พักลา ด้านนี้การออกใบคำปรึกษาโดยส่วนร่วมการแก้ไขข้อบกพร่อง กทส. คงเคยแจ้งได้แจ้ง กทส. พักลา เพื่อให้ชี้แจงและแก้ไขกับผู้ร้องเรียนจนจนกว่าไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีก	ปิด
8	L12202	กทส. มทส.	14-2005522	6	28/6/2019 14.24:06	1/7/2019 15:19:43	3/7/2019 17:35:15	020017629324	สุทธารายชวย / บ้านอยู่คดี	PEA Mobile	ร้องเรียน	การตอบรับ / แจ้งคำปรึกษา	ไม่ได้รับแจ้ง แจ้งคำปรึกษา โทรศัพท์	0898766676	พนักงานไม่อ่านนิศอไฟ	จากการที่ผู้ค้าได้แจ้งว่า ผู้ร้องเรียนตอบ กทส. ไม่ดำเนินการจนจนกว่ามีข้อกล่าวหาในสายการตรวจหาไฟฟ้าเดือน มิถุนายน 2652 นั้น เมื่อจากผู้ร้องเรียนจนจนกว่าไม่รู้จักกันในสายการตอบรับนั้น ทำให้หาไม่เจอในพบ เจ้าหน้าที่ กทส. คงเคยแจ้งได้ทำการอ่านหน่วยและแจ้งให้ ผ.ม.กทส. พักลา ด้านนี้การออกใบคำปรึกษาโดยส่วนร่วมการแก้ไขข้อบกพร่อง กทส. คงเคยแจ้งได้แจ้ง กทส. พักลา เพื่อให้ชี้แจงและแก้ไขกับผู้ร้องเรียนจนจนกว่าไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีก	ปิด