



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ประธานคณะกรรมการนิติที่ ๓

ถึง กฟจ.รบ.

เลขที่

วันที่ ๙ ก.ค. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๓

เรียน ผจก.กฟจ.รบ. ผ่าน รจก.(ท)

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System / แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่๑/๒๕๖๓ ของ กฟจ.
รบ. โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
๑.	Call Center	๑	๖	-	๑	-	-	๙	-
๒.	โทรศัพท์ สำนักงาน/ ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
๓.	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการ ทุจริตการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค (ศปท. PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
๔.	หน่วยงาน กำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
๕.	ศูนย์ดำรง ธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
๖.	สำนักปลัด สำนัก นายกรัฐมนตรี (สปน.)	-	๑	-	-	-	-	๑	-
๗.	ตู้ ปณ. ๑๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
๘.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-
๙.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกต้อง จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
๑๐.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๑.	Website กฟภ.	๕	๑	๒	๑	-	๒	๑๐	-
๑๒.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๓.	PEA Smart Plus	-	๑	-	-	-	-	๒	-
๑๔.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๕.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๖.	ติดต่อโดย ตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๗.	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	๕	๑	๒	๒	-	๒	๒๐	-

**๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ ๓๐ วันปฏิทิน**

การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๕ วัน	๒๐	๒๐	๑๐๐	๓.๓๘
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๒๐	๒๐	๑๐๐	๗.๑๐
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๓๓	๓๓	-	๘.๐๓
๒	ชื่นชม	๑	๑	-	๖.๐๐
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๖	๖	-	๗.๕๐
๔	ร้องขอ	๓๗	๓๗	-	๙.๙๘
รวม		๗๗	๗๗	-	๗.๘๘

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาคำเนิงานเชิงป้องกัน(ระบุแนวทางแก้ไขให้เป็น
รูปธรรม/ชัดเจน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ)จดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า

ปัญหาอุปสรรค.....๑. พนักงานจดหน่วยส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนการจดหน่วยแจ้งหนี้

.....๒. ประเภทการใช้ไฟฟ้าไม่สัมพันธ์กับความเป็นจริงทำให้ลูกหนี้ได้รับส่วนลดค่าไฟฟ้าตาม

มาตรการของรัฐบาล

แนวทางการแก้ไข.....๑. ผบ.ป.ดำเนินเรียกประชุมทบทวนขั้นตอนการบริการจดหน่วยแจ้งหนี้ ให้เป็นไปตาม
หลักเกณฑ์ หากพบหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดปกติต้องทำการพิมพ์ใบแจ้งหนี้ซ่อมหนี้. ขอให้ตัวแทนนำใบแจ้งค่าไฟฟ้า
ไปส่งให้ลูกหนี้โดยเร็ว

.....๒. ทำการสำรวจและแก้ไขเปลี่ยนประเภทการใช้ไฟฟ้าให้ตรงกับความเป็นจริง

การบริการ

ปัญหาอุปสรรค.....๑. Call Center ๑๑๒๙ ไม่สามารถติดต่อได้เนื่องจากลูกค้าโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเรื่องขอ
คืน...เงินประกันเป็นจำนวนมาก ทำให้ระบบขัดข้อง และเบอร์โทรศัพท์สำนักงานที่แจ้งในใบแจ้งค่าไฟฟ้าไม่
สามารถ...ติดต่อได้ เนื่องจากเบอร์โทรศัพท์ที่ระบุในใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าเป็นเบอร์โทรศัพท์ของแผนกบัญชี และ
ลูกค้าติดต่อมาในวันหยุดจึงทำให้ไม่มีผู้รับโทรศัพท์

.....๒. ตัวแทนจดหน่วยไม่รายงานเรื่องอุปกรณ์ชำรุดให้ส่วนเกี่ยวข้องทราบทำให้ซ่อมแซมล่าช้า

.....๓. ลูกค้าแจ้งเรื่องเกิดประกายไฟที่สายไฟฟ้า (สายเมน) แต่ส่วนเกี่ยวข้องไม่เข้าดำเนินการ

.....๔. ไม่แจ้งดับไฟล่วงหน้า แจ้งไม่ครอบคลุมพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ

.....๕. เรื่องงานขยายเขตลูกค้าแจ้งรายละเอียดความต้องการในขอใช้ไฟฟ้าไม่สอดคล้องกันหน้า
งานสภพหน้างานจริง และหลังจากโรงเรียนลูกค้าไม่มาชี้จุดที่ต้องการใช้ไฟฟ้า

แนวทางการแก้ไข.....๑. ประชาสัมพันธ์เรื่องสภพการที่ส่งผลให้ระบบการสื่อสารขัดข้อง และแจ้งช่องทางการ
สื่อสารอื่น ๆ ให้ลูกค้าทราบ และเพิ่มเบอร์โทรศัพท์ห้องแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องลงในใบแจ้งค่าไฟฟ้า

.....๒. หากมีลูกค้าแจ้งเหตุขอให้เข้าซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุด ขอให้ผู้ที่รับแจ้งเร่งดำเนินการหรือแจ้ง
ส่วนที่เกี่ยวข้อง

.....๓. กรณีต้องมีการดับไฟทำงานขอให้ประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบเพื่อ
ป้องกันความเสียหายของลูกค้า

.....๔. เรื่องงานขยายเขตต้องอธิบายระเบียบให้ชัดเจน และสอบถามความต้องการลูกค้าให้เข้าใจ
ตรงกัน

คุณภาพไฟฟ้า

ปัญหาอุปสรรค.....ระบบจำหน่ายไม่เสถียร ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับหลายครั้ง เนื่องจากบ้านลูกค้าอยู่ใกล้หม้อแปลง เป็นระบบ ๑ เฟส ๒ สาย มีการปรับปรุงระบบจำหน่ายแต่ไม่สมดุลโหลด มีฝนตกลมแรงทำอุปกรณ์ชำรุด มีไฟฟ้าดับหลายแห่งทำให้ดำเนินการล่าช้า

แนวทางการแก้ไข.....ทำการวัดโหลดการใช้ไฟฟ้าตามแผนอย่างต่อเนื่อง หากพบพื้นที่ที่มีการใช้ไฟฟ้ามากขึ้น ควรเร่งสำรวจปริมาณปรับปรุงระบบไฟฟ้าเพิ่มขนาดหม้อแปลง และสมดุลโหลดให้เรียบร้อย ในกรณีที่มีอุปกรณ์ชำรุดให้เร่งดำเนินการซ่อมแซมพร้อมชี้แจงข้อมูลให้ลูกค้าทราบ

พฤติกรรมพนักงาน

ปัญหาอุปสรรค.....การเข้าใจคลาดเคลื่อนในการสื่อสารระหว่างพนักงานและลูกค้า พนักงานชี้แจงขั้นตอนการทำงานไม่ชัดเจนก่อนเข้าดำเนินการ

แนวทางการแก้ไข.....พนักงานควรอธิบายขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ก่อนเข้าดำเนินการในบ้านลูกค้า และควรจำเป็นต้องใส่รองเท้าเพื่อความปลอดภัยในการทำงาน ควรใช้น้ำเสียงที่สุภาพไพเราะ และหากมีความจำเป็นต้องสื่อสารทางโทรศัพท์ขอให้อธิบายอย่างชัดเจน ทบทวนความเข้าใจในคำอธิบายกับลูกค้าอีกครั้งก่อนวางสายโทรศัพท์

ถูกต้องครบถ้วนและรอบคอบ

จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ ๑ / ๒๕๖๓ จำนวนทั้งหมด ๒๐ ราย ประเมินความพึงพอใจจำนวน ๑๒ ราย คิดเป็น ๖๓.๖๔ % ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน ๘ ราย คิดเป็น ๓๖.๓๖% ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (x) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
๑. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๔.๓๔	มากที่สุด	๑
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	๔.๓๔	มากที่สุด	๑
๓. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	๔.๓๔	มากที่สุด	๑
๔. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	๔.๑๗	มากที่สุด	๒
คะแนนในภาพรวม (ข้อ ๑-๔)	๔.๓๐	มากที่สุด	

๕.แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

ไม่มีประเด็นที่ต้องแก้ไข/ป้องกัน เนื่องจากผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านร้องเรียนอยู่ระดับมากที่สุด

(นายศิริชัย แจ่งกระจำง)

ผ.วต.รบ.(เลขาธิการงานนิติที่ ๓)

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

(นายวินัย ยุงทอง)

รจก.(ท) กฟจ.รบ.

ประธานคณะกรรมการนิติที่ ๓

ที่ ต.๑กฟจ.รบ.(วต.) ๗๕๐๕๓ | ๒๕๖๓

เรียน รจก.(ท) ,รจก.(บ) นบท.๙ , นบช.๙ , ผชน.๘ , ผผ.ทุกแผนก

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน

และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส

นายเกียรติศักดิ์ มากหมู

ผจก.กฟจ.รบ.