



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ประธานคณะกรรมการมติที่ ๓

ถึง กฟจ.รบ.

เลขที่

วันที่ ๙ ต.ค. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๓

เรียน ผจก.กฟจ.รบ. ผ่าน รจก.(ท)

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System / แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๓ ของ
กฟจ.รบ. โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกกด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
๑.	Call Center	๒	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 (สปป.)	-	-	-	-	-	-	-	-
๗.	ตู้ ปณ. ๑๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
๘.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-
๙.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกงด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
๑๐.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๑.	Website กฟภ.	-	-	๑	-	-	๑	๒	-
๑๒.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๓.	PEA Smart Plus	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๔.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๕.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๖.	ติดต่อโดย ตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๗.	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	๒	๖	๑	๑	-	๑	๑๑	-

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	๑๑	๑๑	๑๐๐	๒.๗๓
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๑๑	๑๑	๑๐๐	๘.๐๘
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๑๑	๑๑	-	๗.๒๘
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
๔	ร้องขอ	๒๔	๒๔	-	๘.๔๖
รวม		๓๕	๓๕	-	๗.๘๗

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน(ระบุแนวทางแก้ไขให้เป็นรูปธรรม/ชัดเจน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ)

จดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า

ปัญหาอุปสรรค.....๑. พนักงานจดหน่วยแจ้งหนี้ไม่ถูกต้อง.....

แนวทางการแก้ไข.....๑. ดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุงค่าไฟฟ้าตามจริง และตรวจสอบหน่วยค่าไฟฟ้าทุกครั้งก่อนส่งมอบใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้า.....

การให้บริการ

ปัญหาอุปสรรค.....๑. เกิดความไม่เข้าใจในระหว่างลูกค้าและผู้ปฏิบัติงาน.....

.....๒. ลูกค้าไม่เข้าใจหลักเกณฑ์งานย้ายเสาไฟฟ้าออกจากบริเวณหน้าบ้าน.....

.....๓. ลูกค้าไม่พอใจในราคาประมาณการงานขยายเขตขอให้สำรวจประมาณการใหม่ ทำให้เกิดการล่าช้า.....

.....๔. ไม่แจ้งดับไฟล่วงหน้า แจ้งไม่ครอบคลุมพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ.....

.....๕. เรื่องงานขยายเขตลูกค้าแจ้งรายละเอียดความต้องการในขอใช้ไฟฟ้าไม่สอดคล้องกับหน้างานสภาพหน้างานจริง และหลังจากร้องเรียนลูกค้าไม่มาชี้จุดที่ต้องการใช้ไฟฟ้า.....

แนวทางการแก้ไข.....๑. ติดต่อสื่อสารเพื่อสอบถามความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า อธิบายหลักเกณฑ์งานขยายเขตให้ชัดเจน.....

.....๒. ชี้แจงหลักเกณฑ์ในการย้ายเสาในเขตพื้นที่สาธารณะ ลูกค้าต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการย้ายเสาไฟฟ้า.....

.....๓. เร่งสำรวจงานขยายเขตตามที่ลูกค้าร้องขอและติดต่อประสานแจ้งความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง.....

คุณภาพไฟฟ้าคุณภาพไฟฟ้า

ปัญหาอุปสรรค.....เนื่องจากบริเวณดังกล่าวมีปริมาณลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ระบบจำหน่ายเดิมเป็น ๑ เฟส ๒ สายทำให้เกิดกระแสไฟฟ้าตก และหากมีอุปกรณ์ชั่วคราวขอได้รับเร่งดำเนินการ.....

แนวทางการแก้ไข.....ทำการวัดโหลดการใช้ไฟฟ้าตามแผนอย่างต่อเนื่อง หากพบพื้นที่ที่มีการใช้ไฟฟ้ามากขึ้น ควรเร่งสำรวจประมาณปรับปรุงระบบไฟฟ้าเพิ่มขนาดหม้อแปลง และสมดุลโหลดให้เรียบร้อย ในกรณีที่มีอุปกรณ์ชั่วคราวให้เร่งดำเนินการซ่อมแซมพร้อมชี้แจงข้อมูลให้ลูกค้าทราบ.....

พฤติกรรมพนักงาน

ปัญหาอุปสรรค.....เนื่องจากพนักงานหน้าเคาน์เตอร์เป็นพนักงานใหม่ยังขาดทักษะในการสื่อสารและให้บริการลูกค้า.....

แนวทางการแก้ไข.....FM อบรมและชี้แจงการสื่อสารและการให้บริการลูกค้า.....

อื่น ๆ

ปัญหาอุปสรรค..... การแจ้งดับไฟล่วงหน้าแต่ลูกค้าไม่อยู่นาน จึงได้ฝากประกาศดับไฟไว้ที่ข้างบ้าน แต่ข้างบ้านไม่ได้แจ้งทำให้ลูกค้าไม่พอใจ

แนวทางแก้ไข..... หากพบว่าลูกค้าไม่อยู่นานให้ดำเนินการติดประกาศดับไฟไว้ที่หน้าบ้านหรือใส่ไว้ในตู้จดหมาย

จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ ๓ / ๒๕๖๓ จำนวนทั้งหมด ๑๑ ราย ประเมินความพึงพอใจจำนวน ๘ ราย คิดเป็น ๗๓ % ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน ๓ ราย คิดเป็น ๒๗ % ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (x) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
๑. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๔.๖๓	มากที่สุด	๑
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	๔.๕๐	มากที่สุด	๒
๓. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	๔.๑๓	มากที่สุด	๓
๔. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	๔.๑๓	มากที่สุด	๓
คะแนนในภาพรวม (ข้อ ๑-๔)	๔.๓๕	มากที่สุด	

๕.แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

ไม่มีประเด็นที่ต้องแก้ไข/ป้องกัน เนื่องจากผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านร้องเรียนอยู่ระดับมากที่สุด



(นายศิริชัย แจ้งกระจ่าง)

ผ.ว.ต.ร.บ.(เลขาคณะทำงานมิติที่ ๓)

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

ที่ ต.๑กฟจ.ร.บ.(วต.) ๓๕๕๑ | ๒๕๖๓

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

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน

และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส



นายโรจนะ รุ่งเรือง

ผจก.กฟจ.ร.บ



(นายไพศาล เสน่หา)

รจก.(ท) กฟจ.ร.บ.

ประธานคณะทำงานมิติที่ ๓