



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ครบุรี

ถึง กฟอ.โชคชัย

เลขที่ ฉ.๓ คบ.(บต.) ๕๔๕ /๒๕๖๑

วันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์หัตถิตตาม ปัญหา อุปสรรคในการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อป้องกันและลดจำนวนข้อร้องเรียน ของ กฟฟ. ประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๑

เรียน ผจก.ชช.(ผบค.)

กฟส.ครบุรี ขอนำส่งรายงานผลการวิเคราะห์หัตถิตตาม ปัญหา อุปสรรคในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อป้องกันและลดจำนวนข้อร้องเรียน ของ กฟส.ครบุรี ประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๑
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายอำนาจ ลักษณะ)

ผจก.กฟส.คบ.

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร. ๑๖๔๐๐



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการจัดการเรื่องร้องเรียน ถึง ประธานจัดการเรื่องร้องเรียน
เลขที่ น.๓ คบ.(บต.) วันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์ติดตาม ปัญหา อุปสรรคในการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อป้องกันและลดจำนวน
ข้อร้องเรียนของ กฟพ. ประจำปีไตรมาส ๓/๒๕๖๑
เรียน ประธานคณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องเรียน ในภาพรวม

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามบันทึกเลขที่ น.๓ คบ.(บต.) ลว. ๘ ตุลาคม ๒๕๖๑ กฟอ.นครบุรี ได้รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๓/๒๕๖๑ (สถานะเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๑ ถึง กันยายน ๒๕๖๑) โดยอ้างอิง สรุปรายงานจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนโดยเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศ e-one Portal ตามแบบฟอร์ม “TP-PEA-๐๙” แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ กฟอ.นครบุรี ได้สรุปผลการจัดข้อร้องเรียน โดยแบ่งข้อร้องเรียนออกเป็น ๗ ด้าน ดังนี้

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละของเรื่องร้องเรียน
๑. คุณภาพไฟฟ้า(ไฟตก,ไฟดับ)	-	-
๒. การให้บริการ	-	-
๓. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	-	-
๔. พฤติกรรมพนักงาน	-	-
๕. การถูกงดจ่าย	-	-
๖. ไม่มีไฟฟ้าใช้	-	-
๗. อื่นๆ	๑	๑๐๐%

๒.๒ ช่องทางการร้องเรียน(จากข้อมูลที่ได้รับรายงาน)สามารถแบ่งออกได้ดังนี้

ช่องทางรับเรื่อง	จำนวนเรื่องร้องเรียน	คิดเป็นร้อยละ
๑. ๑๑๒๙ PEA Call Center	-	-
๒. Web site PEA (pea.co.th)	-	-
๓. ศูนย์ดำรงธรรม มท. (โทร ๑๕๖๗)	-	-
๔. Website สปน. www.๑๑๑๑.go.th	-	-
๕. ตู้ ปณ. ๑๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-
๖. PEA.Mobile	๑	๑๐๐%
๗. สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กล่องรับข้อร้องเรียน,หนังสือ)	-	-
๘. เบอร์โทรตรงผู้จัดการ , เบอร์โทรตรงผู้อำนวยการเขต	-	-

๒.๓ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารการจัดการข้อร้องเรียน(ด้านบริการ)และ(ด้าน
ทุจริตประพฤติมิชอบ) คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอครบุรี ที่ ๐๓๖/๒๕๖๐ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการ
“บริหารจัดการข้อร้องเรียน” กฟส.ครบุรี

๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ กฟส.ครบุรี พิจารณาแล้วจากผลการสุ่มปรายงานจำนวนและระยะเวลายุติเรื่อง
ร้องเรียน เพื่อเป็นการปรับปรุงและป้องกัน ทั้งยังสามารถลดจำนวนเรื่องร้องเรียน เห็นควรให้หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องพิจารณหาแนวทางการป้องกันการร้องเรียน มีรายละเอียดดังนี้

ประเภทข้อร้องเรียน	แนวทางการแก้ไข	การป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน
๓.๑.๑ คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก,ไฟดับ)		- ให้ส่วนที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามคู่มือขั้นตอน และวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค - ให้ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนงาน Partol ระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่ได้มีการ กำหนดไว้ให้ครบถ้วนตามแผน
๓.๑.๒ การให้บริการ		- ให้ส่วนที่เกี่ยวข้องเวียนย้ำแนวทางการ ปฏิบัติให้ กฟพ. ได้รับทราบและถือปฏิบัติ
๓.๑.๓ การจดหน่วย/ พิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า		- ให้ หม.บป , หม.บง. กำชับพนักงาน ตรวจสอบหน่วยให้ตรวจสอบข้อมูลหลังจาก บริษัทฯ ส่งข้อมูลให้ หากพบข้อผิดพลาด หรือสงสัย ให้แจ้งตัวแทนจดหน่วย ดำเนินการตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟ ณ สถานที่ใช้ไฟจริง.
๓.๑.๔ พฤติกรรมพนักงาน		- ให้ หม.แต่ละแผนก กำชับพนักงานใน แผนกให้ระมัดระวังในคำพูดกับลูกค้าติดต่อ ขอใช้บริการ และให้พูดจาสุภาพอ่อนน้อม เพื่อลดปัญหาการเกิดข้อร้องเรียน
๓.๑.๕ การถูกงดจ่าย		- ให้ หม.บป. , หม.บง. ประชาสัมพันธ์ให้ ผู้ใช้ไฟทราบว่า กฟส. มีการบริการเสริม SMS แจ้งเตือนก่อนการงดจ่ายไฟ และ ให้ ลงผู้ใช้ไฟสมัครลงบริการเสริม SMS
๓.๑.๖ ไม่มีไฟฟ้าใช้		- ให้ หม.บค. , หม.บด. ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์การขอขยายเขต โครงการ คพม. , คพก. , คชก. ให้กับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบ

๓.๒ กฟส.ครบุรี พิจารณาวិเคราะห์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน รายละเอียดดังนี้

ลำดับช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	ช่องทางรับเรื่อง	ผลการวิเคราะห์
๑	๑๑๒๙ PEA Call Center	เป็นช่องทางที่ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว สามารถโทรแจ้งได้ทุกตลอด ๒๔ ชม. แต่รายละเอียดในการขอข้อมูลเยอะมาก
๒	Website PEA (www.pea.co.th)	เป็นช่องทางที่ รับเรื่องร้องเรียนได้ สะดวกรวดเร็ว ไม่ว่าจะร้องผ่านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น
๓	ศูนย์ดำรงธรรม	เป็นช่องทางที่ประชาชนจะใช้ในการร้องเรียน PEA ผ่านหน่วยงานของราชการ เพราะคาดหวังกับการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม
๔	Website สปน.	เป็นช่องทางที่ประชาชนไม่ทราบและจดจำได้ยากกว่าช่องทางอื่นๆ
๕	ตู้ ปณ. ๑๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทม.	เป็นช่องทางที่ประชาชนไม่ทราบและจดจำได้ยากกว่าช่องทางอื่นๆ
๖	PEA.Mobile	เป็นช่องทางที่ สะดวกรวดเร็ว และสามารถร้องเรียนได้ทันที ปัญหาคือการเข้าสมัครใน Application จะยุ่งยากเล็กน้อย
๗	กล่องรับความคิดเห็น	เป็นช่องทางที่ประชาชนยังไม่ทราบ และไม่ค่อยสะดวก เพราะต้องนำเรื่องมาใส่ในกล่องรับความคิดเห็นที่สำนักงานฯ
๘	ร้องเรียนโดยตรงกับผู้บริหาร	เป็นช่องทางที่ประชาชนไม่ทราบและจดจำได้ยากกว่าช่องทางอื่นๆ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายจิรพงษ์ โอกระโทก)

คณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องเรียน เฉพาะด้าน

ที่ ฉ.๓ คบ.(บต.)

เรียน ทผ.กป., ทผ.บง., ทผ.บต., กลุ่มงานธุรการ

เพื่อทราบและให้ดำเนินการตามข้อเสนอแนะเพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน

(นายอำนาจ ลักษณะ)

ผจก.กฟส.คบ.



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการบริหาร
จัดการข้อร้องเรียน

ถึง ประธานคณะกรรมการบริหารจัดการ
ข้อร้องเรียน

เลขที่ ฉ.ท.คบ.(บต.) /๒๕๖๑

วันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปข้อร้องเรียนของ กฟส.ครบุรี ประจำปีไตรมาส ๓/๒๕๖๑

เรียน ประธานคณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวม

จากการตรวจสอบข้อร้องเรียนของ กฟส.ครบุรี ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๓) พบ ๑ ข้อร้องเรียน ตามเอกสารแนบ
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายปัญญา ผาสุข)

เลขานุการ

คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

เรียน คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายอำนาจ ลักษณะ)
ผจก.กฟส.คบ.

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟส.นครบุรี

ประจำไตรมาส 3/2561

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	พวก./สนง. ฎ1-4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	www.pea.co.th	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	ตู้ ปณ.150	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	สปน./สดง.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	สำนักงานหน้างาน/ การไฟฟ้าเขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-
	รวม	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	1	1	100	7
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาดังกำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

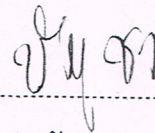
.....

3. ประเภทอื่นๆ

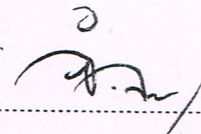
ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	1	1	-	7
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	-	-	-	-
	รวม	1	1	-	7

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

จากการตรวจสอบพบ 1 ข้อร้องเรียน หมายเลข I-61006789 ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ
วันที่ 27 กันยายน 2561 ลงรับข้อมูลในระบบวันที่ 28 กันยายน 2561 จากการตรวจสอบพบผู้ใช้ไฟสอบถาม
เกี่ยวกับการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านธนาคารกรุงไทย ได้หรือไม่ ส่วนเกี่ยวข้องตอบชี้แจงเบื้องต้นเนื่องจากระบบ
Pea Smart Plus ปีระบบ ทำให้ไม่สามารถรับชำระได้ ปัจจุบันสามารถชำระค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชันได้ปกติ



(.....นายบัญชา ผาสุข.....) ผู้จัดทำรายงาน
๘ / ๓.๓. / ๕ ๖๑



(.....นายอานวย ลิขณะ.....) ผจก.
...../...../.....

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)



ระหว่างวันที่	ถึง วันที่
กลุ่ม	ประเภท
ช่องทาง	ทั้งหมด

ลำดับ	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้อง ส่งถึง กผ.ก.	วันที่คำร้อง ส่งถึง กผ.ก.	วันที่รับข้อ ร้องเรียน	วันที่ปิดข้อ ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	หมายเลขผู้ใช้ไฟ	ช่องทาง กผ.ก. รับคำร้อง	กลุ่ม	เบอร์โทรศัพท์	รายละเอียด	ผลการ ดำเนินการ	จำนวนวัน	
1	การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค อำเภอครบุรี	I-61006789	27/09/2561 13:56:18	28/09/2561 09:40:55	03/10/2561 16:59:51		นางพนา เลิศเกรียงไกร 020019071377	PEA Mobile	แม่น้ำ	0938919416	จ่ายเงินผ่านกรุงไทยได้ไหม	จากการตรวจสอบ ผู้ใช้ไฟไม่สามารถชำระ เงินค่ากระแสไฟฟ้าได้ในช่วงวันที่ 25 ก.ย. 61 - 27 ก.ย. 61 เนื่องจาก มีการปิด ปรับปรุงมิเตอร์ของรายจ่ายและแอปพลิเคชัน Pea Smart Plus ปัจจุบันผู้ใช้ไฟสามารถ ชำระเงินผ่านระบบได้แล้ว	ปิด	7
2	กผ.ครบุรี	C-12591991	16/02/2561 13:33:30	19/02/2561 13:13:36	22/02/2561 14:05:42	อัคร สายสุข		Call Center	แม่น้ำ		เนื่องจาก กผ.ครบุรี จ.นครราชสีมา เร่งส่งไฟฟ้าทดบอย บริเวณบ้านเลขที่ 259 ม.3 คลรบุรีใต้ อ.ครบุรี จ. นครราชสีมา จุดสังเกต ห่างจาก ยอดครบุรีใต้ ไม่เกิน 1 กม. ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าในพื้นที่เกิดเหตุไฟฟ้าทดบอย เกินบริเวณกว้าง ตลอด 3-4 เดือนที่ผ่านมา ซึ่ง กลางคืนตลอดทั้งวัน เนื่องจากในพื้นที่ที่มีการทำ การเกษตรด้วย ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าส่งผลกระทบต่อ พื้นที่ถ่มถ่มถ่ม ถิ่นไฟฟ้าไม่ได้รับความสะดวกสบายในการใช้	ปิด	7	
3	กผ.ครบุรี	I-61000079	05/01/2561 19:54:02	10/01/2561 08:29:06	29/01/2561 15:48:00			PEA Mobile	ร้องขอ	0901908527	ได้รับเอกสารให้ถอดหม้อแปลงจากสำนักงาน ทนายความ/353 ม.2 บ้านนากราก คอยจับที่ อ.ครบุรี นครราชสีมา	เปลี่ยนประเภทจาก: ร้องเรียน &อื่นๆ เป็น ร้องขอ > ไม่มีไฟฟ้าใช้ขอสนับสนุน งบประมาณขยายเขต)	ปิด	25