



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ครบุรี

ถึง กฟอ.โชคชัย

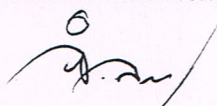
เลขที่ ฉ.๓ คบ.(บต.) ๕๕๓/๕๕๖๑

วันที่ ๕ ก.ค. ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์หัตถิตตาม ปัญหา อุปสรรคในการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อป้องกันและลดจำนวน
ข้อร้องเรียน ของ กฟพ. ประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๑

เรียน ผจก.ชช.,(ผบค.)

กฟส.ครบุรี ขอนำส่งรายงานผลการวิเคราะห์หัตถิตตาม ปัญหา อุปสรรคในการจัดการ
ข้อร้องเรียน เพื่อป้องกันและลดจำนวนข้อร้องเรียน ของ กฟส.ครบุรี ประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๑
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป


(นายอำนาจ ลักษณะ)
ผจก.กฟส.คบ.



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการบริหาร
จัดการข้อร้องเรียน

ถึง ประธานคณะกรรมการบริหารจัดการ
ข้อร้องเรียน

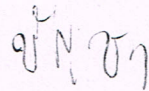
เลขที่ ฉ.ท.คป.(ปต.) /๒๕๖๑

วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปข้อร้องเรียนของ กฟส.ครบุรี ประจำปีไตรมาส ๑/๒๕๖๑

เรียน ประธานคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวม

จากการตรวจสอบข้อร้องเรียนของ กฟส.ครบุรี ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๑) พบข้อร้องเรียนจำนวน ๒ เรื่อง ตามเอกสารแนบ
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

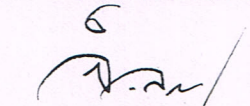


(นายบัญชา ผาสุข)

เลขานุการ

คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

เรียน คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป


(นายอานวย ลิขณะ)
ผจก.กฟส.คป.

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟส.ศรีบุรี

ประจำไตรมาส 1/2561

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกด่าทอ	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
2	ผวก./สนง. ก1-4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	www.pea.co.th	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	ตู้ ปณ.150	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	สปน./สดง.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	สำนักงานพลังงาน/การไฟฟ้าเขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
	รวม	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	2	2	100%	16
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	1	1	-	7
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	1	1	-	25
	รวม	2	2	-	16

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

This image shows a blank sheet of white paper designed for handwriting practice. It features several horizontal dashed lines spaced evenly down the page. A single solid red vertical line runs along the right edge, creating a margin. The paper is otherwise empty of any text or markings.

(.....นายบัญชา ผาสุข.....) ผู้จัดทำรายงาน

Two slanted lines on a dashed baseline.

2020

นายอานวย ลักษณะ
(.....) ผจก.

5, 77, 61



รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2561

સુધા

ဟူ၍

ថ្ងៃទី២២

•

ကဏ္ဍ

உணவு

9/30/03

7

22

ลำดับ	รายการ ไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องส่ง ถึง กฟผ.	วันที่คำร้องส่ง ถึง กฟผ.	วันที่รับข้อ ร้องเรียน	วันที่ปิดข้อ ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟผ. รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน	หัวข้อข้อ ร้องเรียน	เบอร์โทรศัพท์	รายละเอียด	การดำเนินการเพื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนินการ	จำนวนวัน
1	F09301	กฟอ.นครราชสีมา	C-12591991	16/02/2561 13:33:30	19/02/2561 13:13:36	22/02/2561 14:05:42	อรรถ สาธุเดช	Call Center	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	เกี่ยวกับไฟฟ้า ดับ ดล รำ ฑาชา ดับ ดล รำ ฑาชา	นครราชสีมา	แจ้งเรื่องเกี่ยวกับไฟฟ้าดับ พื้นที่บ้านเลขที่ 259 ม.3 ต.นครราชสีมา อ.นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา แจ้งเรื่องเกี่ยวกับไฟฟ้าดับ พื้นที่บ้านเลขที่ 259 ม.3 ต.นครราชสีมา อ.นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา แจ้งเรื่องเกี่ยวกับไฟฟ้าดับ พื้นที่บ้านเลขที่ 259 ม.3 ต.นครราชสีมา อ.นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา	แจ้งเรื่องเกี่ยวกับไฟฟ้าดับ พื้นที่บ้านเลขที่ 259 ม.3 ต.นครราชสีมา อ.นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา แจ้งเรื่องเกี่ยวกับไฟฟ้าดับ พื้นที่บ้านเลขที่ 259 ม.3 ต.นครราชสีมา อ.นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา	ปิด	7
2	F09301	กฟอ.นครราชสีมา	I-61000079	05/01/2561 19:54:02	10/01/2561 08:29:06	29/01/2561 15:48:00			ร้องขอ	ไม่มีไฟฟ้าใช้ขอ สนับสนุน งบประมาณขยายเขต		0901908527	แจ้งเรื่องเกี่ยวกับไฟฟ้าดับ พื้นที่บ้านเลขที่ 259 ม.3 ต.นครราชสีมา อ.นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา แจ้งเรื่องเกี่ยวกับไฟฟ้าดับ พื้นที่บ้านเลขที่ 259 ม.3 ต.นครราชสีมา อ.นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา	แจ้งเรื่องเกี่ยวกับไฟฟ้าดับ พื้นที่บ้านเลขที่ 259 ม.3 ต.นครราชสีมา อ.นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา แจ้งเรื่องเกี่ยวกับไฟฟ้าดับ พื้นที่บ้านเลขที่ 259 ม.3 ต.นครราชสีมา อ.นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา	ปิด	25



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการจัดการเรื่องร้องเรียน

เลขที่ ฉ.๓ คบ.(บต.)

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์ติดตาม ปัญหา อุปสรรคในการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อป้องกันและลดจำนวน
ข้อร้องเรียนของ กฟฟ. ประจำปีไตรมาส ๑/๒๕๖๑

ถึง ประธานจัดการเรื่องร้องเรียน

วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๑

เรียน ประธานคณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องเรียน ในภาพรวม

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามบันทึกเลขที่ ฉ.๓ คบ.(บต.) ลว. ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๑ กฟอ.ชลบุรี ได้รายงาน
สรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๑/๒๕๖๑ (สถานะเดือน มกราคม ๒๕๖๑ ถึง มีนาคม
๒๕๖๑) โดยอ้างอิง สรุปรายงานจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนโดยเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศ
e-one Portal ตามแบบฟอร์ม “TP-PEA-๐๙” แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ กฟอ.ชลบุรี ได้สรุปผลการจัดข้อร้องเรียน โดยแบ่งข้อร้องเรียนออกเป็น ๗ ด้าน ดังนี้

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละของเรื่องร้องเรียน
๑. คุณภาพไฟฟ้า(ไฟตก,ไฟดับ)	๑	๑๐๐%
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	๑	๑๐๐%
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 ๐๒๒/๒๕๖๑ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการ
“บริหารจัดการข้อร้องเรียน” กฟส.ครบุรี

๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ กฟส.ครบุรี พิจารณาแล้วจากผลการสรุปรายงานจำนวนและระยะเวลายุติเรื่อง
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		- ให้ส่วนที่เกี่ยวข้องยื่นยันแนวทางการ ปฏิบัติให้ กฟพ. ได้รับทราบและถือปฏิบัติ
๓.๑.๓ การจดหน่วย/ พิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า		- ให้ หน.บป , หน.บง. กำชับพนักงาน ตรวจสอบหน่วยให้ตรวจสอบข้อมูลหลังจาก บริษัทฯ ส่งข้อมูลให้ หากพบข้อผิดพลาด หรือสงสัย ให้แจ้งตัวแทนจดหน่วย ดำเนินการตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟ ณ สถานที่ใช้ไฟจริง
๓.๑.๔ พฤติกรรมพนักงาน		- ให้ หน.แต่ละแผนก กำชับพนักงานใน แผนกให้ระมัดระวังในคำพูดกับผู้มาติดต่อ ขอใช้บริการ และให้พูดจาสุภาพอ่อนน้อม เพื่อลดปัญหาการเกิดข้อร้องเรียน
๓.๑.๕ การถูกจดจ่าย		- ให้ หน.บป. , หน.บง. ประชาสัมพันธ์ให้ ผู้ใช้ไฟทราบว่า กฟพ. มีการบริการเสริม SMS แจ้งเตือนก่อนการจดจ่ายไฟ และ ให้ ลงผู้ใช้ไฟสมัครลงบริการเสริม SMS
๓.๑.๖ ไม่มีไฟฟ้าใช้		- ให้ หน.บค. , หน.บต. ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์การขอขยายเขต โครงการ คพม. , คพก. , คชก. ให้กับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบ

๓.๒ กฟส.ครบุรี พิจารณาวิเคราะห์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน รายละเอียดดังนี้

ลำดับช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	ช่องทางรับเรื่อง	ผลการวิเคราะห์
๑	๑๑๒๙ PEA Call Center	เป็นช่องทางที่ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว สามารถโทรแจ้งได้ ทุกตลอด ๒๔ ชม. แต่รายละเอียดในการขอข้อมูลเยอะมาก
๒	Website PEA (www.pea.co.th)	เป็นช่องทางที่ รับเรื่องร้องเรียนได้ สะดวกรวดเร็ว ไม่ว่าจะ ร้องผ่านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น
๓	ศูนย์ดำรงธรรม	เป็นช่องทางที่ประชาชนจะใช้ในการร้องเรียน PEA ผ่าน หน่วยงานของราชการ เพราะคาดหวังกับการรับเรื่อง ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม
๔	Website สปน.	เป็นช่องทางที่ประชาชนไม่ทราบและจดจำได้ยากกว่า ช่องทางอื่นๆ
๕	ตู้ ปณ. ๑๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทม.	เป็นช่องทางที่ประชาชนไม่ทราบและจดจำได้ยากกว่า ช่องทางอื่นๆ
๖	PEA.Mobile	เป็นช่องทางที่ สะดวกรวดเร็ว และสามารถร้องเรียนได้ทันที ปัญหาคือการเข้าสมัครใน Application จะยุ่งยากเล็กน้อย
๗	กล่องรับความคิดเห็น	เป็นช่องทางที่ประชาชนยังไม่ทราบ และไม่ค่อยสะดวก เพราะต้องนำเรื่องมาใส่ในกล่องรับความคิดเห็นที่สำนักงานฯ
๘	ร้องเรียนโดยตรงกับ ผู้บริหาร	เป็นช่องทางที่ประชาชนไม่ทราบและจดจำได้ยากกว่า ช่องทางอื่นๆ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป



(นายเกียรติพงษ์ มุ่งกระโทก)

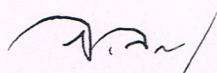
คณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องเรียน เฉพาะด้าน

ที่ ฉ.๓ คบ.(บต.)

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

เพื่อทราบและให้ดำเนินการตามข้อเสนอแนะเพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน

๘



(นายอานวย ลักษณะ)

ผจก.กฟส.คบ.