



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะกรรมการการจัดการ
เรื่องร้องเรียน เฉพาะด้าน

เลขที่ ฉ.๓ คบ.(บต.) ๓๓๕ /๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์ติดตาม ปัญหา อุปสรรคในการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อป้องกันและลดจำนวน
ข้อร้องเรียนของ กฟฟ. ประจำปีไตรมาส ๑/๒๕๖๒

ถึง คณะกรรมการการจัดการ
เรื่องร้องเรียน ในภาพรวม

วันที่ - 1 เม.ย. 2562

เรียน ประธานคณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องเรียน ในภาพรวม

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่ ฉ.๓ คบ.(บต.) ลว. ๑ เมษายน ๒๕๖๒ ผบต.กฟส.คบ. ได้รายงาน
สรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๑/๒๕๖๒ (สถานะเดือน มกราคม ๒๕๖๒ ถึง มีนาคม
๒๕๖๒) (โดยอ้างอิง สรุปรายงานจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนโดยเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศ e -one
Portalตามแบบฟอร์ม “TP-PEA-๐๙” แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน”)

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ผบต.กฟส.คบ. ได้สรุปผลการจัดข้อร้องเรียน โดยแบ่งข้อร้องเรียนออกเป็น ๗ ด้าน
ดังนี้

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน กฟฟ. (๒ เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละของเรื่อง ร้องเรียน
๑. คุณภาพไฟฟ้า(ไฟตก,ไฟดับ)	-	-
๒. การให้บริการ	๑	๕๐
๓. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	-	-
๔. พฤติกรรมพนักงาน	๑	๕๐
๕. การถูกงดจ่าย	-	-
๖. ไม่มีไฟฟ้าใช้	-	-
๗. อื่นๆ	-	-

๒.๒ ช่องทางการร้องเรียน(จากข้อมูลที่ได้รับรายงาน)สามารถแบ่งออกได้ดังนี้

ช่องทางรับเรื่อง	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (๒ เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ๑๑๒๙ PEA Call Center	-	-
๒. Web site PEA (pea.co.th)	๑	๕๐
๓. เบอร์โทรตรงผู้จัดการ กฟฟ.	๑	๕๐
๔. กล่องรับข้อร้องเรียน	-	-
๕. ตู้ ปณ. ๑๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-

๒.๓ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) และ (ด้านทุจริตประพฤติมิชอบ) กฟส.ครบุรี คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอครบุรีที่ ๐๓๐/๒๕๖๒ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการ “บริหารจัดการข้อร้องเรียน” กฟส.ครบุรี

๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ ผบต.กฟส.คบ. พิจารณาแล้วจากผลการสุ่มปรายงานจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นการปรับปรุงและป้องกัน ทั้งยังสามารถลดจำนวนเรื่องร้องเรียน เห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณหาแนวทางการป้องกันการร้องเรียน มีรายละเอียดดังนี้

ประเภทข้อร้องเรียน	แนวทางการแก้ไข	การป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน
๓.๑.๑ คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก,ไฟดับ)	- ให้ กว.ฉ.๓ พิจารณาจัดสรรงบประมาณในการปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าพื้นที่มีเรื่องร้องเรียนซ้ำบ่อยๆหรือมีประชาชนอาศัยหนาแน่น หรือมีความเสี่ยงต่อการเกิดไฟตก	- ให้ กฟฟ. ปฏิบัติตามคู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้อที่ ๓ มาตรฐานการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า - ให้ กฟฟ. ปฏิบัติงานตามแผนงาน Partol ระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่ได้มีการกำหนดไว้ให้ครบถ้วนตามแผน
๓.๑.๒ การให้บริการ	- ปฏิบัติตามระเบียบแนวทางการปฏิบัติของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	- ให้ส่วนที่เกี่ยวข้องเวียนย้ำแนวทางการปฏิบัติให้ กฟฟ. ได้รับทราบและถือปฏิบัติ
๓.๑.๓ การจดหน่วย/พิมพ์บิลใบแจ้งค่าไฟฟ้า	- อบรมตัวแทนเก็บเงินค่าไฟฟ้าและจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟ(Spot Bill) ให้รับทราบระเบียบแนวทางปฏิบัติของ PEA เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบ	- ให้ กชช.ฉ.๓ , กรท.ฉ.๓ , กบุญ.ฉ.๓ ประสานงาน กฟฟ. ชี้แจงประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้าแบบตัวแทนเก็บเงิน , จดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟ(Spot Bill) และช่องทางชำระค่าไฟฟ้าให้ประชาชนรับทราบ
๓.๑.๔ พฤติกรรมพนักงาน	- ให้ความรู้พนักงานได้รับทราบถึงขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	- จัดให้มีการอบรมจริยธรรมและจรรยาบรรณพนักงาน
๓.๑.๕ การถูกงดจ่าย	- อบรมตัวแทนเก็บเงินค่าไฟฟ้าและจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟ(Spot Bill) ให้รับทราบระเบียบแนวทางปฏิบัติของ PEA เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบ	- จัดให้มีการบริการเสริม SMS แจ้งเตือนก่อนการงดจ่ายไฟให้ครบทุกราย

ประเภทข้อร้องเรียน	แนวทางการแก้ไข	การป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน
๓.๑.๖ ไม่มีไฟฟ้าใช้	- ให้ กฟฟ. ที่ได้รับเรื่องร้องเรียนเข้าพบผู้ร้องเรียนเพื่อชี้แจงสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์โครงการขยายเขตระบบไฟฟ้าและหลักฐานในการยื่นขอโครงการฯ ของ PEA - ให้ กบล.ฉ.๓ เร่งรัดประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้องอนุมัติงบประมาณโครงการขยายเขตระบบไฟฟ้าให้กับครัวเรือนรายใหม่ (คพม.) ครัวเรือนที่ห่างไกล (คฟก.) และโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางการเกษตร (คชก.)	- ให้ กฟฟ. ในพื้นที่รับผิดชอบ ชี้แจงประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์โครงการขยายเขตระบบไฟฟ้าให้กับครัวเรือนรายใหม่ (คพม.) ครัวเรือนที่ห่างไกล (คฟก.) และโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้พื้นที่ทำกินทางการเกษตร (คชก.) ให้กับประชาชน ผู้นำชุมชน และหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ให้ทราบ

๓.๒ ผบต.กฟส.คบ. พิจารณาวិเคราะห์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน รายละเอียดดังนี้

ลำดับช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	ช่องทางรับเรื่อง	ผลการวิเคราะห์
๑	๑๑๒๙ PEA Call Center	เป็นช่องทางที่ PEA ได้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด เนื่องจากเป็นช่องทางติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว ทุกพื้นที่ทั้งในเขตเมืองและนอกเขตเมือง ติดต่อได้ทุกเวลา ไม่ต้องมีพิมพ์รายละเอียดให้ยุ่งยาก แต่ใช้เวลาในการพูดคุยนาน รายละเอียดในการขอข้อมูลมาก
๒	Website PEA (www.pea.co.th)	เป็นช่องทางที่ PEA ได้รับเรื่องร้องเรียนอันดับ ๒ เนื่องจาก การใช้งานง่าย สะดวกรวดเร็ว ไม่ว่าจะร้องผ่านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น ปัญหาคือบางพื้นที่ที่อยู่นอกเขตเมือง อินเทอร์เน็ตยังเข้าไม่ถึง ทำให้ไม่สามารถแจ้งผ่านช่องทางนี้ได้
๓	หนังสือร้องเรียนจากภายนอก	เป็นช่องทางที่ต้องใช้เวลาในการติดต่อกัน และการรับรู้ข้อมูลล่าช้า

รายงานการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

รายการ	ผลรวมระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยระดับ (x̄)	ระดับความพึงพอใจ
	๕ (มากที่สุด)	๔ (มาก)	๓ (ปานกลาง)	๒ (น้อย)	๑ (น้อยที่สุด)		
๑. ความสะดวกของช่องทางการร้องเรียน	๑ (๕๐%)	๑ (๕๐%)	๐	๐	๐	๔.๕๐	พอใจมากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ.	๑ (๕๐%)	๑ (๕๐%)	๐	๐	๐	๔.๕๐	พอใจมาก

๓. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	๑ (๕๐%)	๑ (๕๐%)	๐	๐	๐	๔.๕๐	พอใจมาก
๔. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.	๑ (๕๐%)	๑ (๕๐%)	๐	๐	๐	๔.๕๐	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๕๐	พอใจมาก
ร้อยละ						๙๐	

- จากตารางพบว่าความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้านับตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๒ ราย
- มีความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมทั้งหมดใน ระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๐ หรือร้อยละ ๙๐

เสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

แนวทาง และการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงาน

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ประเมิน

๔.๕๑ - ๕.๐๐ พอดีมากที่สุด

๓.๕๑ - ๔.๕๐ พอดีมาก

๒.๕๑ - ๓.๕๐ พอใจปานกลาง

๑.๕๑ - ๒.๕๐ พอใจน้อย

ต่ำกว่า ๑.๕๐ พอใจน้อยที่สุด

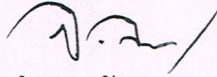
ตัวอย่าง

$$\bar{x} = \frac{(5 \times a) + (4 \times b) + (3 \times c) + (2 \times d) + (1 \times e)}{(5 \times 1) + (4 \times 1) + (3 \times 0) + (2 \times 0) + (1 \times 0)} = \frac{12}{2} = ๔.๕๐$$

ที่ ณ.๓ คบ.(บต.)

เรียน ผจก.กฟอ.ชช. (ผบค.)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป


(นายอานวย ลักษณะ)
ผจก.กฟส.คบ.

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร. ๑๖๔๐๐



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการบริหาร
จัดการข้อร้องเรียน

ถึง ประธานคณะกรรมการบริหารจัดการ
ข้อร้องเรียน

เลขที่ ฉ.๓ คบ.(บต.) /๒๕๖๒

วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปข้อร้องเรียนของ กฟส.ครบุรี ประจำปีไตรมาส ๑/๒๕๖๒

เรียน ประธานคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวม

จากการตรวจสอบข้อร้องเรียนของ กฟส.ครบุรี ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒ (ไตรมาสที่ ๑) พบข้อร้องเรียนจำนวน ๒ เรื่อง ตามเอกสารแนบ

(นายบัญชา ผาสุข)

เลขานุการ

คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

เรียน คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายอานวย ลักษณะ)

ผจก.กฟส.คบ.

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร. ๑๖๔๐๐

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟส.ครบุรี

ประจำไตรมาส 1/2562

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

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

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	2	2	100	3.5
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่นๆ

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

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๙๓๖๓

(นายบัญชา ผาสข)

ผู้จัดทำรายงาน

/ 1 เม.ย. 2562 /

๐

๙๓๖๓

(นายอำนวยการ ลักษณะ)

ผจก.

/ 1 เม.ย. 2562 /

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)