



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ถึง ผจก.กฟจ.สส.
เลขที่ ต.๑ สส.(บค.) วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานสรุปการประเมินและการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า
ประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๑ กฟจ.สส.
เรียน ผจก.กฟจ.สส.

ตามที่ กฟจ.สส. และกฟฟ.ในสังกัด ได้ประกาศเป็น การไฟฟ้าโปร่งใสอย่างยั่งยืน โดยมีการดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี เป็นหน่วยงานที่ใสสะอาด ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่องนั้น

กฟจ.สส. ได้รวบรวมและสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า ตามแบบฟอร์ม VOC ๐๔ ดังนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	S.D
๑. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๔.๖๐	๐.๘๙
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ.	๓.๐๐	๑.๕๘
๓. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	๒.๘๐	๑.๔๘
๔. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.	๓.๖๐	๑.๑๔

จากการวิเคราะห์พบว่าภาพรวมมีความพึงพอใจระดับ มาก ($\bar{x} = 3.60$, $S.D = 1.14$) โดยสรุปได้ว่าข้อที่พึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน ($\bar{x} = 4.60$, $S.D = 0.89$) และหัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน ($\bar{x} = 2.80$, $S.D = 1.48$) ดังนั้นจึงเห็นควรให้แผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ตรงกับจุดประสงค์ของลูกค้า โดยยึดมาตรฐานคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ ๑)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ที่ ต.๑ สส.(บค.) ๑๓๓/๓/๒๕๖๑
เรียน อก.บส.(ต.๑)

๗
(นายพัชรพงษ์ คลองน้อย)
ผ.บค. (เลขาฯ)

เพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

๙
(นายปรีชา ชอนกลิ่น)
รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.สส.



แบบฟอร์ม VOC 04

บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: <u>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จ. สงขลา</u>	วันที่: <u>18 พ.ค. 61</u>
---	---------------------------

เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง ไฟฟ้าดับแล้วตัด ในเขตชุมชน กงคุดเดอห์ ม.บ. 2501 อำเภอ 6 คร.
ดับแล้วตัด 1 ครั้ง ดับขาดครึ่งชั่วโมง 1 ครั้ง ตัดแล้ว 1 ครั้ง ทดสอบไป 1 ครั้ง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลาได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้

สาเหตุ

จากการตรวจสอบพบว่าหม้อแปลงบริเวณ โรงเรียนไฟฟ้า กงคุดเดอห์ 6 บ้านพัก
ชุมชน กงคุดเดอห์ ม.บ. 2501 - 16 พ.ค. 61 พบฉนวนหม้อแปลงชำรุด จำนวน 2 ชิ้น

1. วันที่ 5 พ.ค. 61 เวลา 17.25 น. ไฟดับ 1/R (เส้นสายไฟฟ้า)
2. วันที่ 10 พ.ค. 61 เวลา 20.15 น. - 21.15 น. ดับขาดครึ่งชั่วโมง 1 ครั้ง
3. วันที่ 11 พ.ค. 61 เวลา 18.15 น. - 19.15 น. ดับขาดครึ่งชั่วโมง 1 ครั้ง

ต่อมาได้แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการซ่อมแซม
ได้ดำเนินการซ่อมแซมหม้อแปลงในเขต Patrol ในบริเวณหม้อแปลงไฟฟ้า กงคุดเดอห์ 6 บ้านพัก

โดยมีพนักงานซ่อมแซมหม้อแปลง กงคุดเดอห์ 6 บ้านพัก
การตรวจสอบหม้อแปลงหม้อแปลง กงคุดเดอห์ 6 บ้านพัก
ของ กงคุดเดอห์ 6 บ้านพัก

ตำแหน่ง หม. 16
วันที่ 18 พ.ค. 61

ข้าพเจ้า สมชาย ไตรภักดิ์ ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว
(เขียนตัวบรรจง)

☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง
☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ) ไม่ วันที่ 27/05/61

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	/				
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.		/			
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน			/		
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.		/			

1. กงคุดเดอห์ 6 บ้านพัก
2. กงคุดเดอห์ 6 บ้านพัก



แบบฟอร์ม VOC 04

บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: <u>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จ.สมุทรสงคราม</u>	วันที่: <u>18 พ.ค 61</u>
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ	
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง <u>กระแสไฟฟ้าตก ยานเลขที่ 767/36 ซอยชนประชา ต.แม่กลอง อ.เมือง จ.สมุทรสงคราม</u> <u>ขนาด 15/15 โคมไฟ PEA 16992313.</u>	
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงครามได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้ สาเหตุ <u>จุดบอดไฟของบ่อกบฏขามร้อนหนาแน่น ซึ่งขอไฟฟ้าเกิน 10 โคมไฟขนาด</u> <u>150 KVA ระบบ 3 เฟส 4 ลาย จำนวน 2 วงจร</u>	
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ <u>ได้ดำเนินการติดตั้งบ่อบำบัดน้ำเสีย โดยการตัดต้นไม้ลงใหม่</u> <u>ขนาด 160 KVA ระบบ 3 เฟส 4 ลาย จำนวน 2 วงจร</u> <u>และทำการตัดต้นไม้ลงแล้ว</u>	
ลงชื่อ <u>(นาย ก. 15 มกราคม 61)</u> ผู้ชี้แจง ตำแหน่ง <u>ผอ.บ.บ.</u> วันที่ <u>18 พ.ค 61</u>	
ข้าพเจ้า <u>นาย ก. 15</u> ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนด้วยบรรจง)	
☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ).....	

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	/				
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.	/				
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	/				
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.	/				

โตงคัพ สอนนิวม



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: 1/11 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา	วันที่:				
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง พร้อมระบุในจดหมายเลขที่ 3.5/บ.ก.จ. เจ้าหน้าที่เขตฯ และภาคฯ ไม่ สามารถตรวจสอบได้ทันที จึงขอเรียนขอทราบถึงขั้นตอนการแก้ไขปัญหา จาก 3 ข้อ และจะดำเนินการต่อไปอีกกี่วัน ขอการดูแลโดยด่วน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมาได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้ สาเหตุ 1. เนื่องจากท่านแจ้งการเกิดเหตุไฟฟ้าดับแบบกะลว้าง ซึ่งบางครั้งดับในการไหลวน ทั้งนี้ได้ไปได้รับผลกระทบมากพอสมควร และขอไปดำเนินการในส่วนที่รับผิดชอบ แจ้งทราบไปยังภาคฯ และดำเนินการต่อไปอีกกี่วัน ขอการดูแลโดยด่วน ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการดังนี้ 1. ได้ดำเนินการปรับปรุงหม้อแปลง 5/0.4 KV ในพื้นที่การเกิดเหตุ และดำเนินการในส่วน อื่นๆที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการต่อไปอีกกี่วัน ขอการดูแลโดยด่วน					
ลงชื่อ ผู้ชี้แจง (นายธรรมาน แสงฤทธิ์) ตำแหน่ง วันที่ 4 ม.ค. 61					
ข้าพเจ้า วิชาญ ใจดี ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง)					
☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ)					
ชื่อบริษัท/หน่วยงาน ลูกค้าชื่อ					
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
รายการ	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	✓				
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟผ.				✓	
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน				✓	
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟผ.		✓			

