



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ถึง กฟจ.สส.
เลขที่ ต.๑ สส.(บค.) วันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานสรุปข้อร้องเรียน และสรุปผลความพึงพอใจเชื่อมโยงกับ PEA-VOC System
ประจำไตรมาส ๔/๒๕๖๑ กฟจ.สส.
เรียน ผจก.กฟจ.สส.

ตามประกาศนโยบาย ผวก. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน ลงวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๑ ให้ดำเนินการการไฟฟ้าโปร่งใสโดยดำเนินการตามมาตรฐาน ๔ มิติ ๕ ด้าน ซึ่งมิติที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียนมาตรฐานที่ ๒ รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนนั้น คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนได้ดำเนินการสรุปข้อร้องเรียนของ กฟจ.สมุทรสงครามเชื่อมโยงกับ PEA-VOC System ประจำไตรมาสที่ ๔ ปี ๒๕๖๑

กฟจ.สส. ได้สรุปจำนวน ระยะเวลายุติข้อร้องเรียน และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๖๖.
(นายพัชรพงษ์ คลองน้อย)
ทพ.บค. (เลข๖๖)

ที่ ต.๑ สส.(บค.) ๒๖/๑๔๖๖
เรียน อก.บล.(ต.๑)

เพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป


(นายสุรวิทย์ น้อยนิมิตว)
ผจก.กฟจ.สส.

๒-3 ส.ก. 2562

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟจ.สมุทรสงคราม

ประจำไตรมาส 4 ปี 2561

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

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

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	3	3	100%	6.67
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	1	1	-	3
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	1	1	-	10
	รวม	2	2	-	6.5

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

ข้อร้องเรียนเรื่องคุณภาพไฟฟ้า

ข้อร้องเรียนของ กฟจ.สส

ปัญหา และอุปสรรค ; กระแสไฟฟ้าดับวูบ

แนวทางการแก้ไข ; แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ได้ติดต่อผู้ใช้ไฟเพื่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้น และเข้าพบผู้ใช้ไฟเพื่อตรวจสอบแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และชี้แจงถึงสาเหตุ และขั้นตอนการดำเนินงานให้ผู้ใช้ไฟทราบ ซึ่งเกิดจากลมพายุทำให้กิ่งมะขามเทศหักสายแรงสูง

การป้องกัน ; แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาตรวจสอบดูแลต้นไม้ได้แนวระบบจำหน่าย

ข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมพนักงาน

ข้อร้องเรียนของ กฟจ.สส

ปัญหา และอุปสรรค ; พนักงานไม่เต็มใจให้บริการ

แนวทางการแก้ไข ; แผนกมิเตอร์ตรวจ เข้าพบชี้แจงขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบการละเมิดใช้ไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟทราบ มีใช้การกลั่นแกล้งหรือจงใจตรวจสอบโดยลำพัง

การป้องกัน ; การตรวจสอบการละเมิดใช้ไฟฟ้าต้องปฏิบัติตามขั้นตอนให้ถูกต้อง และชี้แจงให้ผู้ใช้ไฟทราบทุกครั้ง

ข้อร้องเรียนเรื่องการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า

ปัญหา และอุปสรรค ; ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า

แนวทางการแก้ไข ; แผนกบัญชีและประมวลผลได้เข้าพบผู้ใช้ไฟ และดำเนินการชี้แจงให้ผู้ใช้ไฟเข้าใจ เปลี่ยนกล่องใส่ใบแจ้งค่าไฟฟ้า

การป้องกัน ; แผนกบัญชีและประมวลผลสมัครบริการ SMS แจ้งเตือนค่าไฟฟ้า และเชิญชวนดาวน์โหลด PEA SMART PLUS

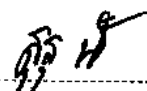
อส. นกน. ส. ร. ก. ก. ก.

(น. ส. อ. ส. น. ก. ก. ส. ร. ก. ก.) ผู้จัดทำรายงาน

2 / ๒. ๒. / ๒2

TP-PEA-09

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูล:



(นายสุรวุฒิ น้อยนิมิต) ผจก.

ผจก.กฟจ.สส.

- 3 - ๒. ๒. 2๕๖2



กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ พ.ศ. 2561
วันที่ 1 ธ.ค. 61 ถึง วันที่ 31 ธ.ค. 2561
จังหวัด กรุงเทพมหานคร
กระทรวงพาณิชย์

ลำดับ	รหัสการค้าในสาขา	การนำเข้า	เลขที่คำสั่งซื้อ/เลขที่ใบกำกับภาษี	จำนวนเงิน	วันที่สั่งซื้อสินค้า	วันที่ชำระเงิน	วันที่จัดส่งสินค้า	ชื่อผู้ส่งสินค้า	ชื่อหน่วยงาน/ผู้สั่งซื้อ	กลุ่ม	ประเภทของสินค้า	ผลการดำเนินการ
1	J03101	พญ. สมพรพรหม	I-61008326	3	25 พฤศจิกายน 2561 12:20 น.	26 พฤศจิกายน 2561 08:46 น.	27 พฤศจิกายน 2561 08:51 น.	SCS 7000	PEA Mobile	กลุ่ม	บริการโทรศัพท์มือถือ	ปกติ
2	J03101	พญ. สมพรพรหม	C-14286104	7	31 ตุลาคม 2561 12:56 น.	01 พฤศจิกายน 2561 08:47 น.	06 พฤศจิกายน 2561 14:36 น.	SCS 7000	Call Center	กลุ่ม	บริการโทรศัพท์มือถือ	ปกติ
3	J03101	พญ. สมพรพรหม	C-14260253	10	27 ตุลาคม 2561 22:24 น.	29 ตุลาคม 2561 08:45 น.	05 พฤศจิกายน 2561 16:25 น.	SCS 7000	Call Center	กลุ่ม	บริการโทรศัพท์มือถือ	ปกติ
4	J03101	พญ. สมพรพรหม	I-61007368	10	20 ตุลาคม 2561 14:49 น.	22 ตุลาคม 2561 09:13 น.	29 ตุลาคม 2561 14:29 น.	SCS 7000	Call Center	กลุ่ม	บริการโทรศัพท์มือถือ	ปกติ
5	J03101	พญ. สมพรพรหม	C-14184998	3	16 ตุลาคม 2561 19:57 น.	17 ตุลาคม 2561 08:48 น.	18 ตุลาคม 2561 11:29 น.	SCS 7000	Call Center	กลุ่ม	บริการโทรศัพท์มือถือ	ปกติ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการจัดการข้อร้องเรียน

กฟจ.สมุทรสงคราม

ประจำปีไตรมาส ๔ ปี ๒๕๖๑

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เรื่องร้องเรียน ๓ เรื่อง จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๓ ราย

๑.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภท	จำนวน (ราย)	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
๑. คุณภาพไฟฟ้า	๑	๓๓.๓๓
๒. การให้บริการ	-	-
๓. การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๑	๓๓.๓๓
๔. พฤติกรรมพนักงาน	๑	๓๓.๓๓
๕. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	-	-
๖. อื่นๆ (ระบุ)	-	-
รวมทั้งหมด	๓	๑๐๐

๑.๒ ช่องทางในการร้องเรียน

ช่อง	จำนวน (ราย)	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
Call Center	๒	๖๖.๖๗
ผวก./สนง. ๓๑-๔	-	-
www.pea.co.th	๑	๓๓.๓๓
ตู้ ปณ.๑๕๐	-	-
สื่อมวลชน	-	-
สปน./สดง.	-	-
ศูนย์ดำรงธรรม	-	-
สำนักงานพลังงาน/การไฟฟ้าเขต	-	-
สื่อสังคมออนไลน์	-	-
อื่นๆ	-	-
รวมทั้งหมด	๓	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ และความโปร่งใสในการจัดการข้อร้องเรียน

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
๔.๒๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด
๓.๔๑ - ๔.๒๐	มาก
๒.๖๑ - ๓.๔๐	ปานกลาง
๑.๘๑ - ๒.๖๐	น้อย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	น้อยที่สุด

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
๑. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๔.๓๓	มากที่สุด	๑
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ.	๔.๓๓	มากที่สุด	๑
๓. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับ จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	๔.๖๗	มากที่สุด	๓
๔. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.	๔.๖๗	มากที่สุด	๓

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ไม่มี

ส่วนที่ ๔ แนวทาง และการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงาน

แผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยยึดมาตรฐานคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ ๑)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

อสนันทน ศัสสะกุล
 (อ.อ.อสนันทน ศัสสะกุล) ผู้จัดการรายงาน
 2 / ม.ค. / 62
 (นายสุรวิทย์ น้อยนิมิตร) ผจก.
 ผจก.กฟผ.สส.
 / /



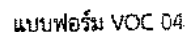
บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: หน้าเลขที่ 48 ค. จัตุรัส ๓. ๒๒/๑๐๖๖ ค. ๑๖๖๖ ค. ๑๖๖๖ ค. ๑๖๖๖ ค.		วันที่ 18/๑๑/๖๖			
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง 1. ผู้ใช้ไฟฟ้าได้แจ้งปัญหาเรื่องแรงดันไฟฟ้าไม่คงที่ จำนวน ๑๕๐๖ 2. ผู้ใช้ไฟฟ้าได้แจ้งปัญหาเรื่องแรงดันไฟฟ้าไม่คงที่ จำนวน ๑๐๖๖					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงครามได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้ สาเหตุ 1. ผู้ใช้ไฟฟ้าได้แจ้งปัญหาเรื่องแรงดันไฟฟ้าไม่คงที่ จำนวน ๑๕๐๖ 2. ผู้ใช้ไฟฟ้าได้แจ้งปัญหาเรื่องแรงดันไฟฟ้าไม่คงที่ จำนวน ๑๐๖๖					
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ 1. ได้ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องแรงดันไฟฟ้าไม่คงที่ 2. แจ้งทางเจ้าหน้าที่ SMS ให้ลูกค้าทราบเรื่อง					
ลงชื่อ <u> </u> ผู้ชี้แจง (นางอุบลธิดา ภัทธีรธรรม)		ตำแหน่ง <u> </u> วันที่ 18/๑๑/๖๖			
ข้าพเจ้า <u> </u> <u> </u> ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง)					
☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ) <u> </u>					
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า		ระดับความพึงพอใจ			
รายการ	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน			✓		
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.		✓			
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน		✓			
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.		✓			



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: <u>ที่ ๑ สหภาพเกษตรกร</u>		วันที่: <u>6 พ.ย. 61</u>			
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง <u>หม้อไฟฟ้าเก่าเกินไปใช้ไม่ได้แล้ว ขาดอะไหล่ 2.6 พ.ย. ๖๑ ยื่นเรื่อง ขอเปลี่ยนหม้อไฟฟ้า 2000 400331</u> <u>เพื่อบริการ การไฟฟ้าส่งเอกสารแจ้งเรื่อง เมื่อวันพุธที่ ๒๖ พ.ย. ๖๑ และให้ไปติดต่อขอ</u> <u>ขอเปลี่ยนหม้อไฟฟ้าใหม่โดยด่วนกับ ร.บ. ส่งมอบ ให้หน่วยงานเรา ทำให้ไม่พอใจ</u> การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงครามได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้ สาเหตุ <u>จากการตรวจสอบ พบหม้อไฟฟ้าเก่าเกินไป ไม่สามารถใช้งานได้ พร้อมเปลี่ยนหม้อไฟฟ้าใหม่</u> <u>ไม่ได้ กดจนเกิดว นื้อ ๑๐ ไร่ตามสัญญาเดิม</u> ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ <u>1. กด ๕ ไร่ไฟฟ้า ในพื้นที่ ๑๐ ไร่ตามสัญญาเดิม</u> <u>2. เปลี่ยนหม้อไฟฟ้าใหม่</u>					
ลงชื่อ: <u>นายประจักษ์</u>		ผู้ชี้แจง			
(นายเทพประศาสน์ บุญนง)					
ตำแหน่ง: <u>ช่างเทคนิค</u>					
วันที่: <u>6 พ.ย. ๖๑</u>					
ข้าพเจ้า <u>กมลวิทย์</u> <u>ศิริประเสริฐ</u> ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว					
(เขียนตัวบรรจง)					
☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง					
☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ) _____					
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า		ระดับความพึงพอใจ			
รายการ	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	/				
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข	/				
ข้อร้องเรียนของ กฟภ.	/				
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ.	/				
ตรงกับจุดประสงค์ที่ทันต้องการร้องเรียน	/				
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ	/				
ข้อร้องเรียนของ กฟภ.	/				



เขียนที่ นามเลขที่ ๙๙/๒๐๘ ม.๘ ต.บางไผ่ อ.เมือง จ.ฉะเชิงเทรา	วันที่ ๒๙ ต.ค. ๖๑
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ	
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง ๑. ความผิดปกติของไฟฟ้าแรงดันตกในเขตบ้านเลขที่ ๑๐๓/๑ หมู่ ๑๐ ต.บางไผ่ อ.เมือง จ.ฉะเชิงเทรา (๑๐๓/๑ เป็นบ้านเลขที่เดิม ปัจจุบันเลขที่ ๑๐๓/๑๐๓) วันที่ ๑๙ ต.ค. ๖๑ เป็นข้อ ขาดตกบกพร่องของระบบจำหน่าย	
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงครามได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้ สาเหตุ ๑. - ๑. ในรอบ ๑๐ ต.ค. ๖๑ เวลา ๑๕.๑๖ น. เกิดลมพายุพัดแรงทำให้แรงดันตก ทั่วเขตบ้านเลขที่ ๑๐๓/๑๐๓ และบ้านเลขที่ ๑๐๓/๑๐๓ รหัส ๙๙๐๐๕๐-๐๑ หรือ ๑๐๓/๑๐๓	
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ ๑. ได้แจ้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงคราม พิจารณาแก้ไข และทางคณะกรรมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้พิจารณาแล้ว	
ลงชื่อ (นายสมชาย งามนวล) ผู้ชี้แจง ตำแหน่ง นายช่าง วันที่ ๒๙ ต.ค. ๖๑	
ข้าพเจ้า (นายสมชาย งามนวล) ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง)	
☒ 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.	/				