



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

สแกนแล้ว

10 เม.ย. 2563

จาก พชง.6 ผบค.

เลขที่ ต.3 สด.(บค) -

ถึง ผจก.กฟจ.สตูล

วันที่ 10 เมษายน 2563

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่ 1/2563

เรียน ผจก.กฟจ.สตูล

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ 1/2563 ของ
กฟจ.สตูล และ กฟย. ในสังกัด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกงด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน / (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Call Center	-	-	1 /	-	-	-	1 /	-
2.	โทรศัพท์ สำนักงาน/ ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการ ทุจริตการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค (ศปท. PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	หน่วยงาน กำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	ศูนย์ดำรง ธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	สำนักปลัด สำนัก นายกรัฐมนตรี (สปน.)	-	-	-	-	-	-	-	-
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
8.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกกด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
9.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
10.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Website กฟภ.	-	-	-	-	-	-	-	-
12.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
13.	PEA Smart Plus	-	-	-	-	-	-	-	-
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
15.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
16.	ติดต่อโดย ตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
17.	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		-	-	1				1	

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ 30 วันปฏิทิน

การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	1 /	1	100 /	3
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	-	-	-	-
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

ไม่มี /

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	7	7	-	9.14
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	2	2	-	6
รวม		9	9	-	8.44

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน (ระบุแนวทางแก้ไขให้เป็นรูปธรรม/ชัดเจน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ)

กำชับให้บริษัทจดหน่วยส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้ากับเจ้าของบ้านโดยตรงโดยใส่ใบแจ้งหนี้ในกล่องใส่ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทุกราย หากพบกล่องใส่ใบแจ้งหนี้ชำรุดให้รีบแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้เปลี่ยนกล่องใส่ใบแจ้งหนี้โดยด่วน รวมทั้งแนะนำให้ผู้ใช้ไฟดาวน์โหลด Application PEA Smart plus เพื่อตรวจสอบค่าไฟฟ้า

ให้ทุกแผนกปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และให้ ผบค.กฟจ.สตูล ติดตามและปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC system ภายในกำหนด 15 วัน

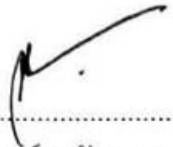
5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ 1/2563 จำนวนทั้งหมด 10 ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน 10 ราย คิดเป็น 100% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน - ราย คิดเป็น - % ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	4.4	มากที่สุด	3
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	3.9	มาก	4
3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	4.9	มากที่สุด	1
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	4.7	มากที่สุด	2
คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)			

6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

- เพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับลูกค้า ให้ส่วนเกี่ยวข้องปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และให้ ผบค.กฟจ.สตูล ซึ่งรับผิดชอบในระบบ PEA-VOC system ติดตามและปิดข้อร้องเรียนภายในกำหนด 15 วัน


 (นายณัฐฉัตร เฉลิมจิตโรทัย)
 พชง.6 ผบค.กฟจ.สตูล
 ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล


 (นายณรินทร์ หลักแหลม)
 (ผบ.ค.กฟจ.สตูล)
 รองประธานคณะกรรมการนิติที่ 3

ที่ ต.3 สด(บค) - ๕๘0

เรียน รจก(ท.), รจก(บ.), ผชน.8

ทผ.ทุกแผนก, ผจก.กฟฟ.ท่าแพ

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรือรื้ออเรือเกิน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส



(นายสำราญ ชุนฤทธิ์)

ผจก. กฟจ. สตูล



รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำไตรมาสที่ 1/2563

ระหว่างวันที่ 1 ม.ค. 2563 ถึง วันที่ 31 มี.ค. 2563

ประเภท **ทั้งหมด**

ช่องทาง **ทั้งหมด**

ลำดับ	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้อง	จำนวนรับ	วันที่ร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	กลุ่มลูกค้า	ช่องทางรับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน	สถานที่เกิดข้อร้องเรียน	รายละเอียด	ผลการดำเนินการ
1	กฟอ.ท่าแพ	C-17734013	5	16 มี.ค. 63	17 มี.ค. 63	20 มี.ค. 63	ธิดาพร วงศรีสุกฤทแก้ว	ไม่สามารถระบุได้ / ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	เหตุการณพนักงาน	205/8 ม 7 ต.สาคร อ.ท่าแพ จ.สตูล	แนะนำ กฟอ.ท่าแพ จ.สตูล เรื่องพนักงานไม่เต็มใจให้บริการ ที่อยู่ 205/8 ม.7 ต.สาคร อ.ท่าแพ จ.สตูล ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าวันที่ 16 มีนาคม 2563 เวลาประมาณ 09.40 น. ได้ติดต่อสำนักงานการไฟฟ้า กฟอ.ท่าแพ เพื่อชำระยอดค่าไฟฟ้า เบื้องต้นผู้ไฟฟ้าแจ้งว่าไม่ได้นำเงินไปจ่ายเนื่องจากมีบ้านหลายหลังและแจ้งเรื่องจุดทะลุเบิบบนบานคุณก็มเดียว แลขอ ให้ทีมเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ เจ้าหน้าที่ กฟอ.ท่าแพ ไม่ตรวจสอบข้อมูลให้ผู้ไฟฟ้าและไม่เต็มใจให้บริการ จึงต้องการให้กฟอ.ท่าแพ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงมาตรฐานการให้ที่ยังขึ้น/ผู้ใช้ไฟฟ้าคุณธิดาพร วงศรีสุกฤทแก้ว หมายเลขติดต่อ 0994858515	ปิด
2	กฟจ.สตูล	M-63000679	4	2 มี.ค. 63	3 มี.ค. 63	5 มี.ค. 63		ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย	PEA Smart Plus	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า	สตูล	ส่งใบวางบิล ของเดือน กพ. ผ่านทางอีเมลถึงด้วย คุณยังไม่ได้รับอีเมลล์	ปิด
3	กฟจ.สตูล	M-63000271	11	1 ก.พ. 63	3 ก.พ. 63	11 ก.พ. 63		ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย	PEA Smart Plus	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	อื่นๆ	612/1 ม.3 ต.คลองซุค อ.เมือง จ.สตูล	คือขอตรวจสอบให้ทีครับ.. คือยอดยังไม่จ่ายอะครับ...รบกวนด้วยครับ	ปิด
4	กฟจ.สตูล	M-63000270	11	1 ก.พ. 63	3 ก.พ. 63	11 ก.พ. 63		ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย	PEA Smart Plus	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	อื่นๆ	612/1 ม.3 ต.คลองซุค อ.เมือง จ.สตูล	คือขอตรวจสอบให้ทีครับ.. คือยอดยังไม่จ่ายอะครับ...รบกวนด้วยครับ	ปิด
5	กฟจ.สตูล	M-63000269	11	1 ก.พ. 63	3 ก.พ. 63	11 ก.พ. 63		ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย	PEA Smart Plus	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	อื่นๆ	612/1 ม.3 ต.คลองซุค อ.เมือง จ.สตูล	คือขอตรวจสอบให้ทีครับ.. คือยอดยังไม่จ่ายอะครับ...รบกวนด้วยครับ	ปิด
6	กฟจ.สตูล	M-63000268	11	1 ก.พ. 63	3 ก.พ. 63	11 ก.พ. 63		ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย	PEA Smart Plus	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	อื่นๆ	612/1 ม.3 ต.คลองซุค อ.เมือง จ.สตูล	คือขอตรวจสอบให้ทีครับ.. คือยอดยังไม่จ่ายอะครับ...รบกวนด้วยครับ	ปิด
7	กฟจ.สตูล	M-63000267	11	1 ก.พ. 63	3 ก.พ. 63	11 ก.พ. 63		ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย	PEA Smart Plus	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	อื่นๆ	612/1 ม.3 ต.คลองซุค อ.เมือง จ.สตูล	คือขอตรวจสอบให้ทีครับ.. คือยอดยังไม่จ่ายอะครับ...รบกวนด้วยครับ	ปิด
8	กฟจ.สตูล	C-17417358	3	29 ม.ค. 63	30 ม.ค. 63	31 ม.ค. 63	อภิสิทธิ์ นาริเป่น	ไม่สามารถระบุได้ / ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ร้องเรียน	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	55 ม.5 ต.บ้านควน ค.บ้านควน อ.เมืองสตูล จ.สตูล 91140	ร้องเรียน กฟจ.สตูล เรื่องไม่ได้รับบิลใบแจ้งค่าไฟฟ้า บ้านเลขที่ 55 ม.5 ต.บ้านควน ค.บ้านควน อ.เมือง จ.สตูล หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020007775216 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าคุณอภิสิทธิ์ นาริเป่น ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าไม่ได้รับบิลใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นระยะเวลา 3-4 เดือน ตั้งแต่รอบบิลเดือน 10/62 จนถึงรอบบิลเดือน 01/63 ซึ่งทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้รับความสะดวกสบายในการชำระค่าไฟฟ้าที่จุดบริการรอบบิลต่างๆ และไม่ทราบรายละเอียดใบแจ้งค่าไฟฟ้า จึงต้องการให้ทางเจ้าหน้าที่นำบิลใบแจ้งค่าไฟฟ้ามาส่งไว้ที่บ้านเหมือนกับผู้ใช้ไฟฟ้ารายอื่นที่ได้รับ รบกวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและปรับปรุงงานบริการให้ดียิ่งขึ้น // คุณอภิสิทธิ์ นาริเป่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ 0827303285	ปิด
9	กฟจ.สตูล	C-17354245	3	19 ม.ค. 63	20 ม.ค. 63	21 ม.ค. 63	ชาบีน่า หมั่นใจดี	ไม่สามารถระบุได้ / ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ร้องขอ	อื่นๆ		คุณชาบีน่า หมั่นใจดี หมายเลขติดต่อ 0830959495 สอบถามเรื่องจากตรวจสอบมิเตอร์เนื่องจากค่าไฟสูงขึ้นผิดปกติ ของบ้านเลขที่ 10 ม.2 ต.บ้านท่าเรือใต้ ต.ควนโพธิ์ อ.เมืองสตูล จ.สตูล หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020007555644 จดทะเบียนในนาม นายโสม หมั่นใจดี แจ้งยอดค่าไฟสูงผิดปกติของ รอบบิลเดือน 12/62 จำนวน 1,305.43บาท และ เดือน 01/63 จำนวน 1,098.95บาท ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าโดยปกติบ้านหลังนี้จะมียอดค่าไฟไม่เกินเดือนละ 600 บาท ซึ่งผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าก่อนหน้าก็มีเจ้าหน้าที่เข้าไปเปลี่ยนสายไฟบริเวณมิเตอร์จึงทำให้ยอดค่าไฟสูงขึ้น และผู้ใช้ไฟฟ้าได้เคยแจ้งสภานาโหล่งพนาว่ามีคนขโมยสายไฟ ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่สะดวกคิดค่าหาช่างไฟฟ้าเอกชนเข้าไปตรวจสอบว่ามีที่รั่วหรือไม่ รบกวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบด้วยค่ะ	ปิด
10	กฟจ.สตูล	C-17268392	9	2 ม.ค. 63	3 ม.ค. 63	10 ม.ค. 63	อริวรรณ ค่องค์	ไม่สามารถระบุได้ / ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ร้องขอ	ร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า		คุณอริวรรณ ค่องค์ หมายเลขโทรศัพท์ 0819576900/0981056900/074723707 สอบถามความคืบหน้าเรื่องการย้ายเสาไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าวันที่ 22/11/62 คุณอริวรรณ ค่องค์ได้ติดต่อเข้าไปที่สำนักงาน กฟจ.สตูล เพื่อยื่นคำร้องขอย้ายเสาไฟฟ้า ที่อยู่ ต.พนา อ.เมือง จ.สตูล จุดสังเกตถนนสตูลธานี ใกล้กับโรงพักเมืองสตูล แจ้งว่าบ้านที่กำลังสร้างจะเสิร์ฟเสาไฟฟ้าขวางทางเข้าหน้าบ้าน เจ้าหน้าที่ยังไม่เข้าดำเนินการให้แจ้งว่าให้รอก่อน ผู้ใช้ไฟฟ้าจึงต้องการทราบความคืบหน้าว่าเจ้าหน้าที่ดำเนินการย้ายเสาไฟฟ้าให้เมื่อใด	ปิด