

ที่ ฉ.๓ บญ.(บท.).....1๐๐2

เรียน รจก.(ท),ชจก.(บ) กฟอ.บญ. ,นบท.๙ กฟอ.บญ.

ผจก.กฟส.ปทย. , กฟส.คจ ผจก.กฟย.กสน. ,บล. ,โนนแดง ,บหม. ,ทพ.ทุกแผนก และคณะกรรมการ
กฟภ.โปรงใส อย่างยั่งยืน ของ กฟอ.บญ. และ กฟฟ.ในสังกัด

- เพื่อทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง พิจารณาหาแนวทางการแก้ไขกรณีเกิดซ้ำ ประเด็นเดิม
- เพิ่มการประชาสัมพันธ์ช่องทางในการรับข้อมูลและเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า
- ให้รักษามาตรฐานการเข้าชี้แจงและปิด CASE และงานบริการแก้ไขที่รวดเร็ว ต่อไป



(นายธนาสิทธิ์ เปื่อนหมื่นไวย)

ผจก.กฟอ.บญ.

ประธานกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม

- ๙ มิ.ย. ๒๕๖๒

แผนกบริการลูกค้า

โทร. ๑๔๖๓๕



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.บญ.

ถึง กฟฉ.๓

เลขที่ ฉ.๓ บญ.(บค.) 1001

วันที่ ๒๙ มิ.ย ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินและการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า ตามแบบฟอร์ม VOC-๐๔ ของ กฟอ.บญ. ประจำปีงบประมาณที่ ๑ /๒๕๖๒

เรียน อช.ฉ.๓ (กบส.ผลส.ฉ.๓)

กฟอ.บัวใหญ่ จึ่งขอรายงานผลการประเมินและการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า ตามแบบฟอร์ม VOC-๐๔ ของ กฟอ.บญ. ประจำปีงบประมาณที่ ๑ /๒๕๖๒ (ตามเอกสารแนบ จำนวน ๖ แผ่น) ซึ่งส่งมาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้แล้ว และสามารถตรวจสอบข้อมูลรายงาน ได้ที่

1. <http://intranem.pea.co.th/tprNem/home.php>

>>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโป่งใสอย่างยั่งยืน ปี๒๕๖๒ /กฟอ.บัวใหญ่

>>มิติที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน

>> ๘.สรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

(นายธนาสิทธิ์ เผื่อนหมื่นไวย)

ผจก.กฟอ.บญ.

แผนกบริการลูกค้า

โทร. ๑๔๖๓๕



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะกรรมการและเลขานุการฯ ถึง ประธานคณะกรรมการฯ
เลขที่ ฉ.๓ บญ.(บค.) วันที่ ๙ เมษายน ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานผลการประเมินและการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า ตามแบบฟอร์ม
VOC-๐๔ ของ กฟอ.บญ. ประจำปี ๒๕๖๒

เรียน ผจก.กฟอ.บญ.(ประธานคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม)
ผ่าน รจก.(ท) กฟอ.บญ.รองประธานกรรมการคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

๑. เรื่องเดิม

ตามคำสั่งเลขที่ ฉ.๓ บญ.(บค.) ๐๐๓/๒๕๖๒ ลว. ๒ ม.ค.๖๑ แต่งตั้งคณะกรรมการบริหาร
จัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้ การดำเนินงานการไฟฟ้าโปร่งใสอย่างยั่งยืน ของ กฟอ.บญ. มิติที่ ๓ การจัดการเรื่อง
ร้องเรียน บรรลุวัตถุประสงค์ ที่ กฟภ.

๒. ข้อเท็จจริง

กฟอ.บญ. ดำเนินการสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน จากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า
(PEA-VOC System) จำนวนข้อร้องเรียน จำนวน ๔ เรื่อง / (แนะนำ ๓ เรื่อง , แจ้งเหตุ ๑ เรื่อง) ซึ่งมีการ
ประเมินและการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า จำนวน ๒ เรื่อง และไม่สามารถ
วิเคราะห์ได้จำนวน ๑ เรื่อง (สื่อมวลชน ทำหน้าที่แทนผู้ร้อง) และ อยู่ระหว่างดำเนินการ ๑ เรื่อง ดังนี้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					
	๕ (มากที่สุด)	๔ (มาก)	๓ (ปานกลาง)	๒ (น้อย)	๑ (น้อยที่สุด)	(ค่าเฉลี่ย) X ระดับ ความพึง พอใจ
	๔.๒๑-๕.๐๐	๓.๔๑-๔.๒๐	๒.๖๑-๓.๔๐	๑.๘๑-๒.๖๐	๑.๐๐-๑.๘๐	
๑. ความสะดวกของช่องทางในการ ร้องเรียน	๑			๑		๓.๕
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.	๑			๑		๓.๕
๓. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการ ร้องเรียน	๑			๑		๓.๕
๔. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการ จัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.	๑				๑	๓.๐

๓. **ข้อพิจารณา และข้อเสนอแนะ**

๓.๑ การประเมินและการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้าต่อการจัดการเสียงของลูกค้าจากบันทึกการชี้แจงเสียงลูกค้า(VOC-๐๔) จำนวน ๒ ราย

- ด้านความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน

มีค่าเฉลี่ย = ๓.๕ ระดับความพึงพอใจ มาก

การแก้ไข: (-)

- ด้านความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ.

มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ = ๓.๕ ระดับความพึงพอใจ มาก

- ด้านการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ.

มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ = ๓.๕ ระดับความพึงพอใจ มาก

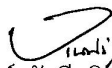
การแก้ไข: (-)

- ด้านภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.

มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ = ๓.๐ ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง

การแก้ไข: (-)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป



(นายชนันต์ อักกิตสีตธรรม)

ผ.บค.กฟอ.บญ.

กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม

- ๙ เม.ย. ๒๕๖๒

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟอ.บัวใหญ่ และ กฟฟ.สีกัก
ประจำไตรมาส ที่ ๑ / ๒๕๖๒

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	-	๒ ✓	-	-	-	-	-	-	๒	-
๒	ผวก./สนง. ก๑-๔	-	-	-	-	-	-	-	-	- ✓	-
๔	www.pea.co.th	๑ ✓	-	-	-	-	-	-	-	๑ ✓	-
๕	ตู้ ปณ.๑๕๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๖	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๗	สปน./สดง.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๘	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๙	สำนักงานหน้างาน/การไฟฟ้าเขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๐	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๒	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๓	PEA.Mobile	-	-	๑ ✓	-	-	-	-	-	-	๑ ✓
	รวม	๑ ✓	๒ ✓	๑ ✓	-	-	-	-	-	๓ ✓	๑ ✓

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติ เรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๓	๓	-	๑๑
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๑	๑	-	๙
๔	ร้องขอ	-	-	-	-
	รวม	๔	๔	-	๕

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

จากรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน จากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

e - One Protral ประจำปี ไตรมาสที่ 1 ประจำปี 2562 ซึ่ง กฟอ.บัวใหญ่ และ กฟฟ.สังักดิ์ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน 4 เรื่องดังนี้

1. เรื่องร้องเรียน กฟอ.บัวใหญ่ /ประเภทร้องเรียน > /การให้บริการ

/ หมายเลข C-14836521

สาเหตุ : ตามระเบียบว่าด้วยการเงิน กฟภ. (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2558)ข้อ 29 ซึ่งกำหนดไว้ว่า"การรับชำระเงินเป็นเงินสดที่มีเศษสตางค์ ให้รับชำระเงินโดยการปัดเศษสตางค์แต่ละช่วงเป็น 0 , 0.25 , 0.50 หรือ 0.75 สตางค์ โดยเศษที่มากกว่าครึ่งของแต่ละช่วง (13 สตางค์) เป็นฐานปัดขึ้นและเศษที่น้อยกว่าครึ่งของแต่ละช่วง(12 สตางค์) เป็นฐานปัดลง

แนวทางการแก้ไข : ผบ.บ.บญ. ให้จัดเตรียมเหรียญสตางค์ให้เพียงพอในแต่ละวัน
การแก้ไขป้องกัน 1. ผบ.บ.จัดเตรียมเหรียญสตางค์ให้เพียงพอในการปฏิบัติงานรับชำระเงินในแต่ละวัน
2. ดำเนินการชี้แจงและจัดทำ OJT และ Service Talk (PEA ยอมรับสร้างประทับใจใน มุ่งเน้นโปร่งใส ใส่ใจพัฒนา คุณค่าบริการ PEA บริการดูญาติมิตร) ให้กับพนักงานส่วนเกี่ยวข้องทุกเดือน ผู้รายงาน นางพิมลพรรณ ประดิษฐ์คำย ผบ.บ.กฟอ.บญ. วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2562 **ทั้งนี้ ได้จัดทำหนังสือตอบ(เลขที่ มท. 5308.32/บญ. 4148 ลว.14 ก.พ.62)ชี้แจงกรณีพนักงานไม่ทอนเศษสตางค์ /เรียน คุณหญิง เรืองนาม (ผู้สื่อข่าว) บริษัท คมชัดลึก มีเดีย จำกัด

2. เรื่องร้องเรียน กฟส.คง /ประเภทร้องเรียน > /การให้บริการ

/ หมายเลข C-14917173

สาเหตุ : แนวสายไฟฟ้าล้ำเข้าพื้นที่ ผู้ใช้ไฟฟ้า

แนวทางการแก้ไข : กฟส.คง ได้ปรับปรุงแนวสายไฟฟ้า ออกจากที่ดินส่วนบุคคล(อยู่

ระหว่างการขออนุมัติงบประมาณเพื่อดำเนินการ จาก กฟฟ.ต้นสังกัด)

3. เรื่องร้องเรียน กฟส.ประทาย /ประเภทร้องเรียน > /คุณภาพไฟฟ้า
/ หมายเลข I-62001090

สาเหตุ : การทำงานของอุปกรณ์ป้องกัน วงจร F6 สถานีไฟฟ้าบัวใหญ่ สภาพ
อากาศฝนตกลมแรงฟ้าคะนอง เวลา 18.29 - 19.06 น. ระยะเวลา 37 นาที

แนวทางการแก้ไข : กฟส.ประทาย และ กฟย.โนนแดง ร่วมตรวจสอบและแก้ไข
ระบบจำหน่ายไฟฟ้าในวงจรดังกล่าว พื้นที่จุดเสี่ยง เพื่อลดปัญหาไฟฟ้าดับ

4. เรื่องร้องเรียน กฟย.บัวลาย /ประเภทร้องเรียน > /การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า
/ หมายเลข I-62001788

สาเหตุ : อยู่ระหว่างตรวจสอบ

แนวทางการแก้ไข : อยู่ระหว่างการแก้ไข

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายขเนศร์ ภักดีสถิตธรรม) ผู้จัดทำรายงาน

ผ.บ.ค.กฟอ.บญ.

กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

- 9 เม.ย. 2562

(นายธนาสิทธิ์ เผื่อนหมื่นไวย)

ผ.จก.กฟอ.บญ.

ประธานกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม

- ๙ เม.ย. ๒๕๖๒

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)



ระหว่างวัน 1 ม.ค. 2562
กลุ่ม ทั้งหมด
ช่องทาง ทั้งหมด

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ. 2562 ของ กฟผ. บัวใหญ่ และ กฟฟ. สังเกต (ไตรมาสที่ 1)
ถึง วันที่ 31 ธ.ค. 2562
ประเภท ทั้งหมด

ลำดับ	ผู้สกริป	การไฟฟ้า	หมายเลขร้องเรียน	จำนวนวัน	วันที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	ช่องทาง กฟผ. รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน	ผลการดำเนินการ
1	F08106	กฟผ. บัวลาย	I-62001788	11	30 มีนาคม 2562 08:45 น.	PEA Mobile	ร้องเรียน	การลดหน่วย/แรงค่าไฟฟ้า	กำลังดำเนินการ
2	F08101	กฟผ. บัวใหญ่	I-62001619	9	26 มีนาคม 2562 23:42 น.	www.pea.co.th	แจ้งเหตุ	อื่นๆ	ปิด
3	F08201	กฟผ. ประทาย	I-62001090	2	04 มีนาคม 2562 18:55 น.	www.pea.co.th	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ปิด
4	F08301	กฟผ. ดง	C-14994708	4	04 มีนาคม 2562 12:01 น.	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การลดหน่วย/แรงค่าไฟฟ้า	ปิด
5	F08201	กฟผ. ประทาย	C-14941942	5	24 กุมภาพันธ์ 2562 09:11 น.	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	ปิด
6	F08301	กฟผ. ดง	C-14917173	6	20 กุมภาพันธ์ 2562 11:16 น.	Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ	ปิด
7	F08201	กฟผ. ประทาย	C-14892161	6	16 กุมภาพันธ์ 2562 09:35 น.	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การให้บริการ	ปิด
8	F08101	กฟผ. บัวใหญ่	C-14836521	10	06 กุมภาพันธ์ 2562 16:59 น.	Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ	ปิด