

เรียน ผจก.กฟอ.ปส.

- เพื่อทราบ
- แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง นำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงงานร้องเรียนและพิจารณาจัดเข้าแผนปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานต่อไป



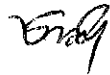
(นายชวลิต จันทรสว่าง)

ประธานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม

ที่ น.๓.ปส.(บพ.) ๑๑๖/๒๕๖๕

เรียน รจก.(ท, บ), ผจก.กฟส., นบข.๙, วศก.๙, ผชน.๘, ผจก.กฟย., ทผ.กฟอ.ปส.,

- เพื่อทราบ
- แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง นำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงใช้ในกระบวนการงานต่อไป



๑๐ เม.ย. ๒๕๖๕

(นายชวลิต จันทรสว่าง)

ผจก.กฟอ.ปราสาท



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนในภาพรวม

ถึง ประธานคณะกรรมการการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนในภาพรวม

เลขที่ ปส. (บพ.)

วันที่

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์ติดตาม ปัญหา อุปสรรคในการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อป้องกันและลดจำนวนข้อ  
ร้องเรียนของ กฟพ. ประจำปีไตรมาส ๑/๒๕๖๒

เรียน ประธานคณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องเรียน ในภาพรวม

**๑. เรื่องเดิม**

กฟอ.ปราสาท แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเฉพาะด้าน เพื่อดำเนินการนำเสนอ  
ปัญหา อุปสรรคและเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อจัดส่งให้เลขานุการบริหารจัดการข้อร้องเรียนใน  
ภาพรวม ไตรมาสละ ๑ ครั้ง โดยอ้างอิงสรุปรายงานจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ  
สารสนเทศ e-one Portal ตามแบบฟอร์ม “TP-PEA-09” แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน นั้น

**๒. ข้อเท็จจริง**

๒.๑ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเฉพาะด้าน กฟอ.ปส. ได้สรุปผลการจัดข้อร้องเรียน  
โดยแบ่งข้อร้องเรียนออกเป็น ๗ ด้าน ดังนี้

| ประเภทข้อร้องเรียน         | จำนวนเรื่องร้องเรียน | คิดเป็นร้อยละของเรื่อง<br>ร้องเรียน |
|----------------------------|----------------------|-------------------------------------|
| ๑. คุณภาพไฟฟ้า(ไฟตก,ไฟดับ) | ๑                    | ๑๐๐                                 |
| ๒. การให้บริการ            | -                    | -                                   |
| ๓. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า | -                    | -                                   |
| ๔. พฤติกรรมพนักงาน         | -                    | -                                   |
| ๕. การถูกงดจ่ายไฟ          | -                    | -                                   |
| ๖. ไม่มีไฟฟ้าใช้           | -                    | -                                   |
| ๗. อื่นๆ                   | -                    | -                                   |

**๒.๒ ช่องทางการร้องเรียน (จำนวน ๙ ช่องทาง) สามารถแบ่งออกได้ดังนี้**

| ช่องทางรับเรื่อง                                                                                                                        | จำนวนเรื่อง<br>ร้องเรียน | คิดเป็นร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------|
| ๑. PEA Call Center ๑๑๒๙                                                                                                                 | ๑                        | ๑๐๐           |
| ๒. ผู้รับมีความคิดเห็น ข้อเสนอและร้องเรียน กฟอ.ปราสาท                                                                                   | -                        | -             |
| ๓. เสนอแนะ/ร้องเรียนโดยตรงถึง ผจก.กฟอ.ปราสาท<br>- เบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘-๙๗๒๒-๒๒๑๔<br>- เบอร์โทรศัพท์ภายในห้องผู้จัดการ ๐-๔๔๕๕-๑๘๔๕ | -                        | -             |
| ๔. เว็บไซต์ <a href="http://www.pea.co.th">www.pea.co.th</a> ระบบงานร้องเรียน                                                           | -                        | -             |
| ๕. ศูนย์ดำรงธรรม                                                                                                                        | -                        | -             |
| ๖. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) <a href="http://www.๑๑๑๑.go.th">www.๑๑๑๑.go.th</a>                                              | -                        | -             |

|                                                                                                                                |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| ๗. หนังสือเสนอแนะ/ร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปราสาท ที่<br>อยู่ ๓๖ หมู่ ๓ ตำบลกึ่งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๔๐ | - | - |
| ๘. Application PEA Mobile                                                                                                      | - | - |
| ๙. ติดต่อบริการด้วยตนเอง                                                                                                       | - | - |

๒.๓ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการจัดการข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) และ  
(ด้านทุจริตประพฤติมิชอบ) กฟอ.ปราสาท คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปราสาท ที่ พ (ปส.) 007/2562  
เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการ “บริหารจัดการข้อร้องเรียน” ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปราสาท

### ๓. ข้อพิจารณา

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเฉพาะด้าน พิจารณาแล้วจากผลการสรุปรายงานจำนวนและ  
ระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเพื่อเป็นการปรับปรุงและป้องกัน ทั้งยังสามารถลดจำนวนเรื่องร้องเรียน เห็นควรให้  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาหาแนวทางการป้องกันการร้องเรียน มีรายละเอียดดังนี้

#### ๓.๑ ประเภทข้อร้องเรียน

| ประเภทข้อร้องเรียน           | แนวทางการแก้ไข                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | การป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| คุณภาพไฟฟ้า<br>(ไฟตก, ไฟดับ) | - ให้ ผบ.บ., ผกบ. พิจารณางบประมาณใน<br>การปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าพื้นที่มี<br>เรื่องร้องเรียนซ้ำบ่อยๆหรือมีประชาชน<br>อาศัยหนาแน่น หรือมีความเสี่ยงต่อการเกิด<br>ไฟตก<br>- การปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ควรมีการ<br>สำรวจความต้องการใช้ไฟฟ้า (วัดโหลด)<br>เพื่อเป็นฐานข้อมูลการปรับปรุงระบบ<br>จำหน่ายไฟฟ้าให้เพียงพอต่อความต้องการ<br>หรือเพื่อการปรับปรุงระบบจำหน่ายให้จ่าย<br>กระแสไฟฟ้าได้มั่นคงขึ้น (งานร้องเรียนไตร<br>มาส ๑) | - ให้ กฟอ.ปส. ปฏิบัติตามคู่มือ<br>ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน<br>มาตรฐานคุณภาพบริการของการ<br>ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้อที่ ๓<br>มาตรฐานการแจ้งดับไฟฟ้าง่วงหน้า<br>- ให้ปฏิบัติงานตามแผนงาน<br>Parto ระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่ได้มี<br>การกำหนดไว้ให้ครบถ้วนตามแผน<br>และลงมือแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบ<br>จำหน่ายตามรายงานให้ครบถ้วน<br>(งานร้องเรียนไตรมาส ๓) |
| การให้บริการ                 | ไม่มีข้อร้องเรียนในไตรมาส ๑                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | - ให้พนักงานหรือส่วนเกี่ยวข้องรับ<br>การอบรมเรื่องการให้บริการ เช่น<br>Service Mind เป็นต้น<br>- ในการชี้แจงต้องดำเนินการโดย<br>เร่งด่วน เพื่อความพึงพอใจของ<br>ลูกค้าสูงสุด                                                                                                                                                                  |
| การจัดหน่วย/แจ้งค่า<br>ไฟฟ้า | ไม่มีข้อร้องเรียนในไตรมาส ๑                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | - กำชับผู้รับจ้างจดหน่วยแจ้งค่า<br>ไฟฟ้าให้ดำเนินการตามขั้นตอน<br>และระเบียบปฏิบัติของ กฟอ.                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                 |                             |                                                                                  |
|-----------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| พฤติกรรมพนักงาน | ไม่มีข้อร้องเรียนในไตรมาส ๑ | - กำชับส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามขั้นตอนและระเบียบปฏิบัติของ กฟผ.             |
| การถูกดักจ่ายไฟ | ไม่มีข้อร้องเรียนในไตรมาส ๑ | กำชับผู้รับจ้างตัด/ต่อกลับมิเตอร์ให้ดำเนินการตามขั้นตอนและระเบียบปฏิบัติของ กฟผ. |
| ไม่มีไฟฟ้าใช้   | ไม่มีข้อร้องเรียนในไตรมาส ๑ | - ประชาสัมพันธ์โครงการขยายเขตระบบไฟฟ้าต่างๆ เช่น (คพม.) ให้ประชาชนได้รับทราบ     |
| อื่นๆ           | ไม่มีข้อร้องเรียนในไตรมาส ๑ | -                                                                                |

๓.๒ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

| ลำดับ | ช่องทางรับเรื่อง                                                                                                                      | ผลการวิเคราะห์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑     | PEA Call Center ๑๑๒๙                                                                                                                  | เป็นช่องทางที่ PEA ปราสาท ได้รับเรื่องร้องเรียนเนื่องจากเป็นช่องทางติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว ทุกพื้นที่ทั้งในเขตเมืองและนอกเขตเมือง ติดต่อได้ตลอดเวลา ไม่ต้องพิมพ์ ใช้เพียงเครือข่ายมือถือเท่านั้น                                                                                                                                                                                                            |
| ๒     | ผู้รับมีความคิดเห็น ข้อเสนอและร้องเรียน กฟอ. ปราสาท                                                                                   | ไม่ค่อยมีการใช้บริการ เนื่องจากขาดความน่าเชื่อถือ เพราะไม่มีบุคคลที่สามารถรับรู้และเป็นพยานรู้เห็น                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ๓     | เสนอแนะ/ร้องเรียนโดยตรงถึง ผจก.กฟอ. ปราสาท<br>- เบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘-๑๒๘๒-๓๒๐๙<br>- เบอร์โทรศัพท์ภายในห้องผู้จัดการ ๐-๔๔๕๕-๑๘๔๕ | เป็นช่องทางที่สามารถติดต่อได้ทันที ที่ต้องการ และสามารถตอบสนองได้ฉับไว                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ๔     | เว็บไซต์ <a href="http://www.pea.co.th">www.pea.co.th</a> ระบบงานร้องเรียน                                                            | เป็นช่องทางที่ PEA ปราสาท ได้เคยรับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด เนื่องจากเป็นช่องทางติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว ทุกพื้นที่ทั้งในเขตเมืองและนอกเขตเมือง ติดต่อได้ตลอดเวลา ไม่ต้องมีพิมพ์รายเอียดให้ยุ่งยาก เพียงแค่กรอกรายละเอียดในกล่องข้อมูลแล้วก็ส่งเท่านั้น ใช้เพียงเครื่องมือที่สามารถเชื่อมต่อ Internet เท่านั้น เช่น Notebook Mobile Phone และการเชื่อมต่อเครือข่ายสามารถใช้ได้ทั้ง Wifi หรือ เครือข่ายมือถือ |
| ๕     | ศูนย์ดำรงธรรม                                                                                                                         | เป็นช่องทางที่ประชาชนคิดว่า ถ้าติดต่อผ่านช่องทางนี้แล้ว จะได้รับการตอบสนองที่รวดเร็ว และเป็นธรรมที่สุด                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ๖     | สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)<br><a href="http://www.๑๑๑๑.go.th">www.๑๑๑๑.go.th</a>                                            | ช่องทางยังไม่แพร่หลาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|   |                                                                                                                         |                                                                                |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| ๗ | หนังสือเสนอแนะ/ร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปราสาท ที่อยู่ ๓๖ หมู่ ๓ ตำบลกั้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๔๐ | ผู้ให้บริการน้อย เนื่องจากความยุ่งยากในการพิมพ์เอกสารและอาจไม่สะดวกในการจัดส่ง |
| ๘ | Application PEA Mobile                                                                                                  | ติดต่อง่าย สะดวก ตอบสนองรวดเร็ว อาจต้องใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต                |
| ๙ | ติดต่อโดยตรงด้วยตนเอง                                                                                                   | ไม่มีข้อร้องเรียนในไตรมาส ๑                                                    |

๓.๓ รายงานการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

| รายการ                                                                           | ผลรวมระดับความพึงพอใจ |            |                |             |                | ค่าเฉลี่ยระดับ (x) | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|----------------|-------------|----------------|--------------------|------------------|
|                                                                                  | ๕<br>(มากที่สุด)      | ๔<br>(มาก) | ๓<br>(ปานกลาง) | ๒<br>(น้อย) | ๑<br>(น้อยมาก) |                    |                  |
| ๑. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน                                             | ๑<br>(๑๐๐%)           | -          | -              | -           | -              | ๕                  | พอใจมากที่สุด    |
| ๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ.                            | ๑<br>(๑๐๐%)           | -          | -              | -           | -              | ๕                  | พอใจมากที่สุด    |
| ๓. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน | ๑<br>(๑๐๐%)           | -          | -              | -           | -              | ๕                  | พอใจมากที่สุด    |
| ๔. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.                          | ๑<br>(๑๐๐%)           | -          | -              | -           | -              | ๕                  | พอใจมากที่สุด    |
| ค่าเฉลี่ยรวม                                                                     |                       |            |                |             |                | ๕                  | พอใจมากที่สุด    |
| ร้อยละ                                                                           |                       |            |                |             |                | ๑๐๐                |                  |

- จำนวนผู้ตอบประเมิน ๑ ราย  
ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ไม่มี

แนวทางและการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงาน

ไม่มี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป



(นายเฉลิมพล จิตหาญ)

เลขานุการ

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม