

เรียน ผจก.กฟอ.ปส.

- เพื่อทราบ
- แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง นำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงงานร้องเรียนและพิจารณาจัดเข้าแผนปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานต่อไป



(นายสรยุทธ ศรีสุวพันธ์)
รจก.(ท) กฟอ.ปส.

ที่ ฉ.๓.ปส.(บห.)

๕๕๗๐

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

- เพื่อทราบ
- แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง นำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงใช้ในกระบวนการงานต่อไป



(นายสรยุทธ ศรีสุวพันธ์)
รจก.(ต) วิชาการแทน ผจก.กฟอ.ปส.



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการการจัดการ
เรื่องร้องเรียนในภาพรวม

เลขที่ ปส. (บห.)

ถึง ประธานคณะกรรมการการจัดการ
เรื่องร้องเรียนในภาพรวม

วันที่ ๒๕ ก.ค. ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์ติดตาม ปัญหา อุปสรรคในการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อป้องกันและลดจำนวนข้อ
ร้องเรียนของ กฟผ. ประจำปี ๒๕๖๒

เรียน ประธานคณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องเรียน ในภาพรวม

๑. เรื่องเดิม

กฟผ.ปราชสวท แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเฉพาะด้าน เพื่อดำเนินการนำเสนอ
ปัญหา อุปสรรคและเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อจัดส่งให้เลขานุการบริหารจัดการข้อร้องเรียนใน
ภาพรวม ไตรมาสละ ๑ ครั้ง โดยอ้างอิงสรุปรายงานจำนวนและระยะเวลาข้อร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ
สารสนเทศ e-one Portal ตามแบบฟอร์ม “TP-PEA-09” แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเฉพาะด้าน กฟผ.ปส. ได้สรุปผลการจัดข้อร้องเรียน
โดยแบ่งข้อร้องเรียนออกเป็น ๗ ด้าน ดังนี้

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน	คิดเป็นร้อยละของเรื่อง 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 ร้องเรียน	คิดเป็นร้อยละ
๑. PEA Call Center ๑๑๒๙	-	-
๒. ผู้รับมีความคิดเห็น ข้อเสนอและร้องเรียน กฟผ.ปราชสวท	-	-
๓. เสนอแนะ/ร้องเรียนโดยตรงถึง ผจก.กฟผ.ปราชสวท - เบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘-๙๗๒๒-๒๒๑๔ - เบอร์โทรศัพท์ภายในห้องผู้จัดการ ๐-๔๔๕๕-๑๘๔๕	-	-
๔. เว็บไซต์ www.pea.co.th ระบบงานร้องเรียน	-	-
๕. ศูนย์ดำรงธรรม	-	-
๖. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) www.๑๑๑๑.go.th	-	-

๓๗. หนังสือเสนอแนะ/ร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปราสาท ที่ อยู่ ๓๖ หมู่ ๓ ตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๔๐	-	-
๓๘. Application PEA Mobile	๑	๑๐๐
๓๙. ติดต่อโดยตรงด้วยตนเอง	-	-

๒.๓ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน (ด้านบริการ) และ
(ด้านทุจริตประพฤตินิชอบ) กฟอ.ปราสาท คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปราสาท ที่ พ (ปส.) 007/2562
เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการ “บริหารจัดการซื้อร้องเรียน” ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปราสาท

๓. ข้อพิจารณา

คณะกรรมการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนเฉพาะด้าน พิจารณาแล้วจากผลการสรุปรายงานจำนวนและ
ระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเพื่อเป็นการปรับปรุงและป้องกัน ทั้งยังสามารถลดจำนวนเรื่องร้องเรียน เห็นควรให้
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาหาแนวทางการป้องกันการร้องเรียน มีรายละเอียดดังนี้

๓.๑ ประเภทซื้อร้องเรียน

ประเภทซื้อร้องเรียน	แนวทางการแก้ไข	การป้องกันการเกิดซื้อร้องเรียน
คุณภาพไฟฟ้า (ไฟตก,ไฟดับ)	-ให้ ผบป., ผกป. พิจารณางบประมาณใน การปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าพื้นที่มี เรื่องร้องเรียนซ้ำบ่อยๆหรือมีประชาชน อาศัยหนาแน่น หรือมีความเสี่ยงต่อการเกิด ไฟตก - การปฏิบัติงานเชิงป้องกัน ควรมีการ สำรวจความต้องการใช้ไฟฟ้า (วัดโหลด) เพื่อเป็นฐานข้อมูลการปรับปรุงระบบ จำหน่ายไฟฟ้าให้เพียงพอต่อความต้องการ หรือเพื่อการปรับปรุงระบบจำหน่ายให้จ่าย กระแสไฟฟ้าได้มั่นคงขึ้น (งานร้องเรียนไตร มาส ๑)	- ให้ กฟอ.ปส. ปฏิบัติตามคู่มือ ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพบริการของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้อที่ ๓ มาตรฐานการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า - ให้ปฏิบัติงานตามแผนงาน Part๐ระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่ได้มี การกำหนดไว้ให้ครบถ้วนตามแผน และลงมือแก้ไขสิ่งผิดปกติในระบบ จำหน่ายตามรายงานให้ครบถ้วน (งานร้องเรียนไตรมาส ๓)
การให้บริการ	ไม่มีซื้อร้องเรียนในไตรมาส ๒	- ให้พนักงานหรือส่วนเกี่ยวข้องรับ การอบรมเรื่องการให้บริการ เช่น Service Mind เป็นต้น - ในการชี้แจงต้องดำเนินการโดย เร่งด่วน เพื่อความพึงพอใจของ ลูกค้าสูงสุด
การจดหน่วย/แจ้งค่า ไฟฟ้า	ไม่มีซื้อร้องเรียนในไตรมาส ๒	- กำชับผู้รับจ้างจดหน่วยแจ้งค่า ไฟฟ้าให้ดำเนินการตามขั้นตอน และระเบียบปฏิบัติของ กฟภ.

พฤติกรรมพนักงาน	ไม่มีข้อร้องเรียนในไตรมาส ๒	- กำชับส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามขั้นตอนและระเบียบปฏิบัติของ กฟผ.
การถูกงดจ่ายไฟ	ไม่มีข้อร้องเรียนในไตรมาส ๒	กำชับผู้รับจ้างตัด/ต่อกลับมิเตอร์ให้ดำเนินการตามขั้นตอนและระเบียบปฏิบัติของ กฟผ.
ไม่มีไฟฟ้าใช้	ไม่มีข้อร้องเรียนในไตรมาส ๒	- ประชาสัมพันธ์โครงการขยายเขตระบบไฟฟ้าต่างๆ เช่น (คพม.) ให้ประชาชนได้รับทราบ
อื่นๆ	ไม่มีข้อร้องเรียนในไตรมาส ๒	-

๓.๒ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ช่องทางรับเรื่อง	ผลการวิเคราะห์
๑	PEA Call Center ๑๑๒๙	เป็นช่องทางที่ PEA ปราสาท ได้รับเรื่องร้องเรียนเนื่องจากเป็นช่องทางติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว ทุกพื้นที่ทั้งในเขตเมืองและนอกเขตเมือง ติดต่อได้ตลอดเวลา ไม่ต้องพิมพ์ ใช้เพียงเครือข่ายมือถือเท่านั้น
๒	ผู้รับมีความคิดเห็น ข้อเสนอและร้องเรียน กฟผ. ปราสาท	ไม่ค่อยมีการใช้บริการ เนื่องจากขาดความน่าเชื่อถือ เพราะไม่มีบุคคลที่สามรับรู้และเป็นพยานให้เห็น
๓	เสนอแนะ/ร้องเรียนโดยตรงถึง ผจก.กฟผ. ปราสาท - เบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๘-๑๒๘๒-๓๒๐๙ - เบอร์โทรศัพท์ภายในห้องผู้จัดการ ๐-๔๔๕๕-๑๘๔๕	เป็นช่องทางที่สามารถติดต่อได้ทันที ที่ต้องการ และสามารถตอบสนองได้ฉับไว
๔	เว็บไซต์ www.pea.co.th ระบบงานร้องเรียน	เป็นช่องทางที่ PEA ปราสาท ได้เคยรับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด เนื่องจากเป็นช่องทางติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว ทุกพื้นที่ทั้งในเขตเมืองและนอกเขตเมือง ติดต่อได้ตลอดเวลา ไม่ต้องพิมพ์รายละเอียดให้ยุ่งยาก เพียงแค่กรอกรายละเอียดในกล่องข้อมูลแล้วก็ส่งเท่านั้น ใช้เพียงเครื่องมือที่สามารถเชื่อมต่อ Internet เท่านั้น เช่น Notebook Mobile Phone และการเชื่อมต่อเครือข่ายสามารถใช้ได้ทั้ง Wifi หรือ เครือข่ายมือถือ
๕	ศูนย์ดำรงธรรม	เป็นช่องทางที่ประชาชนคิดว่า ถ้าติดต่อผ่านช่องทางนี้แล้ว จะได้รับการตอบสนองที่รวดเร็วและเป็นธรรมที่สุด
๖	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) www.๑๑๑๑.go.th	ช่องทางยังไม่แพร่หลาย

๗	หนังสือเสนอแนะ/ร้องเรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปราสาท ที่อยู่ หมู่ ๓ ตำบลก้ง แอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๔๐	ผู้ใช้บริการน้อย เนื่องจากความยุ่งยากในการพิมพ์เอกสารและอาจไม่สะดวกในการจัดส่ง
๘	Application PEA Mobile	ติดต่อยาย สะดวก ตอบสนองรวดเร็ว อาจต้องใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต
๙	ติดต่อโดยตรงด้วยตนเอง	ไม่มีข้อร้องเรียนในไตรมาส ๑

๓.๓ รายงานการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

รายการ	ผลรวมระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยระดับ (x)	ระดับความพึงพอใจ
	๕ (มากที่สุด)	๔ (มาก)	๓ (ปานกลาง)	๒ (น้อย)	๑ (น้อยมาก)		
๑.ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๑ (๑๐๐%)	-	-	-	-	๕	พอใจมากที่สุด
๒.ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ.	-	๑ (๑๐๐%)	-	-	-	๔	พอใจมาก
๓.การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	-	๑ (๑๐๐%)	-	-	-	๔	พอใจมาก
๔.โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.	-	๑ (๑๐๐%)	-	-	-	๔	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๒๕	พอใจมาก
ร้อยละ						๑๐๐	

- จำนวนผู้ตอบประเมิน ๑ ราย
ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม
ไม่มี

แนวทางและการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงาน
ไม่มี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายเฉลิมพล จิตหาญ)

เลขานุการ

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม

๒๕ ก.ค. ๒๕๖๒