



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.สทร.
เลขที่ ๗.๖ กฟอ.สทร. (บค.) ๖๕๗/๗ / ๒๕๖๔ ถึง กบล.(น๑)
เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๔
เรียน อก.บล.(น๑)

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๔ ของ
หน่วยงานสังกัด กฟน.๑ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การอุทก ภัยไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
๑.	Call Center	๗	๑	-	-	-	๑	๙	-
๒.	โทรศัพท์ สำนักงาน/ ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
๓.	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการ ทุจริตการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค (ศปท. PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
๔.	หน่วยงาน กำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
๕.	ศูนย์ดำรง ธรรม นท.	-	-	-	-	-	-	-	-
๖.	สำนักปลัด สำนักนายก- รัฐมนตรี (สปป.)	-	-	-	-	-	-	-	-
๗.	ตู้ ปณ. ๑๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
๘.	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)
๙.	เอกสารจาก ผู้ร้องเรียนส่งตรง สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๐.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๑.	Website กฟภ.	๓	๑	๑	-	-	-	๕	-
๑๒.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๓.	PEA Smart Plus	๗	-	-	-	-	-	๗	-
๑๔.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๕.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๖.	ติดต่อโดยตรง สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๗.	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		๑๗	๒	๑	-	-	๑	๒๑	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ ๓๐ วันปฏิทิน

การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๕ วัน	๒๑	๑๖	๗๖.๑	-
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๒๑	๒๑	๑๐๐	๙
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

ไม่มีข้อร้องเรียน

๓. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๒๑	๒๑	-	๙.๖๗
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๔	๔	-	๑๐.๕๐
๔	ร้องขอ	๒๑	๒๑	-	๙.๓๓
รวม		๔๖	๔๖	-	๙.๘๓

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

๑. ให้ ผบ.ป. กำชับพนักงาน และผู้รับเหมาจดหน่วยค่าไฟฟ้า ให้ความรอบคอบ ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องอย่างละเอียด และใช้วาจาสุภาพอ่อนโยนกับผู้ใช้ไฟ

๒. ให้ ผบ.ป. สำรวจต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้าแรงสูง ที่จะทำให้เกิดปัญหาไฟดับ ทำการตัดต้นไม้เพื่อป้องกันไม่ให้ต้นไม้แตะสายไฟฟ้าแรงสูงจากลมพายุ ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันสัตว์ เพื่อลดปัญหาไฟฟ้ายับ

๓. ให้ ผมต. ดำเนินการเข้าตรวจสอบ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง และประหยัดพลังงานให้กับลูกค้า

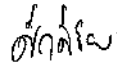
๔. เมื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ สำหรับเรื่องใดที่ต้องใช้ระยะเวลา และงบประมาณสนับสนุน ให้เจ้าของเรื่องนั้นๆ นำเข้าแผนงาน เพื่อขอรับการสนับสนุน ซึ่งจะเป็นการแก้ไขปัญหาได้ในระยะยาว และเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก

๕. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณที่ ๒/๒๕๖๔ จำนวนทั้งหมด ๒๑ ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๕ ราย คิดเป็น ๗๑.๔๒ % ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน ๖ ราย คิดเป็น ๒๘.๕๗ % ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
๑. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๔.๔	พอใจมาก	๓
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	๔.๐	พอใจมาก	๑
๓. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	๔.๐	พอใจมาก	๑
๔. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	๔.๒	พอใจมาก	๒
คะแนนในภาพรวม (ข้อ ๑-๔)	๔.๑	พอใจมาก	-

๖. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

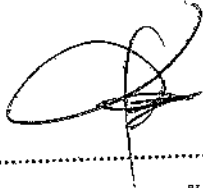
ติดตาม และเร่งรัดให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง เข้าพบลูกค้าโดยเร็วและวางแผนเข้าดำเนินการแก้ไขโดยด่วน



(นายศักดิ์ชัย เรืองศรี)

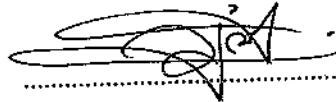
ตำแหน่ง พชง.6 ผบค.กฟอ.สทร.

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(นายอินสน ด้านคือ)

ผจก.กฟอ.สทร.



(นายมนัส มณีจักร)

ตำแหน่ง ผผ.บค.กฟอ.สทร.

ผู้ตรวจสอบข้อมูล