



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.สทร.

ถึง กบล.(น๑)

เลขที่ น.อ.กฟอ.สทร.(บค.) ๒๒๓๔/๒๕๖๔

วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๔

เรียน อก.บล.(น๑)

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๔ ของ
หน่วยงานสังกัด กฟน.๑ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกกด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
๑.	Call Center	๖	๖	-	๒	-	-	๑๔	-
๒.	โทรศัพท์ สำนักงาน/ ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
๓.	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการ ทุจริตการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค (ศปท. PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
๔.	หน่วยงาน กำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
๕.	ศูนย์ดำรง ธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
๖.	สำนักปลัด สำนักนายก- รัฐมนตรี (สปน.)	-	-	-	-	-	-	-	-
๗.	ตู้ ปณ. ๑๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
๘.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจด 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.	๕	๓	๑	-	-	๑	๑๐	-
๑๒.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๓.	PEA Smart Plus	๗	๑	๓	๓	-	-	๑๔	-
๑๔.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๕.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๖.	ติดต่อโดยตรง สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๗.	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		๑๘	๑๐	๕	๕	-	๑	๓๘	-

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	๓๘	๓๘	๑๐๐	-
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๓๑	๓๑	๑๐๐ (จ่ายยกเลิก ๗ เรื่อง)	๑๐
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....
 - ไม่มีข้อร้องเรียนเกินกำหนดเวลา ๓๐ วัน

๓. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๒๖	๒๖	-	๑๐.๔
๒	ชื่นชม	๒	๒	-	๕
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๑	๑	-	๘
๔	ร้องขอ	๓๕	๓๕	-	๙.๒
รวม		๖๔	๖๔	-	๘.๓

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

๑. ให้ ผบ.ป. กำชับพนักงาน ผู้รับเหมาจดหน่วยค่าไฟฟ้า ให้มีความรอบคอบและ ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องอย่างละเอียด และพุดจาให้สุภาพอ่อนโยนกับผู้ใช้ไฟฟ้า

๒. ให้ ผบ.ป. สำรวจต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้าแรงสูง ที่จะทำให้เกิดปัญหาไฟฟ้าดับ ทำการตัดต้นไม้เพื่อป้องกันไม่ให้ต้นไม้แตะสายไฟฟ้าแรงสูงจากลมพายุ เพื่อลดปัญหาไฟฟ้าดับ ในกรณีที่เกิดปัญหาเรื่องแรงดันไฟฟ้าตก ให้ทำการตรวจสอบแรงดันไฟฟ้าหากไม่เป็นไปตามมาตรฐานให้ดำเนินการสำรวจขยายเขตปรับปรุงระบบจำหน่ายต่อไป

๓. ให้ ผบ.ต. ดำเนินการเข้าตรวจสอบมิเตอร์ค่าไฟฟ้าสูงผิดปกติ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง และประหยัดพลังงานให้กับลูกค้า

๔. ให้ ผบ.ค. ดำเนินการเร่งรัดความเร็วในการตรวจสอบภายในของผู้ยื่นขอใช้ไฟฟ้าใหม่ เพื่อความรวดเร็วในการติดตั้งมิเตอร์เพื่อใช้งานกระแสไฟฟ้าต่อไป

๕. เมื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ สำหรับเรื่องใดที่ต้องใช้ระยะเวลา และงบประมาณสนับสนุน ให้เจ้าของเรื่องนั้นๆ นำเข้าแผนงาน เพื่อขอรับการสนับสนุน ซึ่งจะเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ในระยะยาว และเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก

๕. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๔ จำนวนทั้งหมด ๓๑ ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๒๑ ราย คิดเป็น ๖๗.๗๔ % ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็น ๓๒.๒๖ % ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
๑. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๔.๐๙	พอใจมาก	๔
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	๓.๗๖	ปานกลาง	๑
๓. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	๓.๘๐	ปานกลาง	๒
๔. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	๓.๙๐	ปานกลาง	๓
คะแนนในภาพรวม (ข้อ ๑-๔)	๓.๘๘	ปานกลาง	-

๖. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

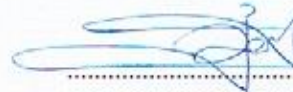
ติดตาม และเร่งรัดให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง เข้าพบลูกค้าโดยเร็วและวางแผนเข้าดำเนินการแก้ไขโดยด่วน.....



(นายศักดิ์ชัย เรืองศรี)

ตำแหน่ง พช.๖ ผบค.กฟอ.สทร.

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(นายมนัส มณีจักร)

ตำแหน่ง หน.บค.กฟอ.สทร.

ผู้ตรวจสอบข้อมูล



(นายสมศักดิ์ จูทะพงศ์ธรรม)

ผจก.กฟอ.สทร

๒๑ พ.ค. ๒๕๖๔