



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.สทร.

ถึง กบล.(น๑)

เลขที่

วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่ ๔/๒๕๖๔

เรียน ผจก.กฟอ.สทร.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ ๔/๒๕๖๔ ของ
กฟอ.สทร. โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การอุทก จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
๑.	Call Center	๖	๒	-	-	-	-	๗	๑
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 ปณ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
๘.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การดูแล จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
๙.	เอกสารจาก ผู้ร้องเรียนส่งตรง สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	๑	-	-	-	-	-	๑	-
๑๐.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๑.	Website ทฟล.	๑	๒	๓	๑	-	-	๗	-
๑๒.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๓.	PEA Smart Plus	๖	๑	๒	-	-	-	๘	๑
๑๔.	วิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๕.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๖.	ติดต่อโดยตรง สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๗.	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		๑๔	๕	๕	๑	-	-	๒๓	๒

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	๒๕	๒๕	๑๐๐	-
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๒๕	๒๓	๙๒	๙.๖๑
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในการมีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

- ไม่มีข้อร้องเรียนเกินกำหนดเวลา ๓๐ วัน

๓. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๒๗	๒๗	-	๑๐.๓
๒	ขึ้นชม	๑	๑	-	๑๕
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๒	๒	-	๙
๔	ร้องขอ	๕๔	๕๑	๓	๙.๕
รวม		๘๔	๘๑	-	๙.๖๓

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

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

๒. ให้ ผบ.ป. สืบสวนต้นไม่ใกล้แนวสายไฟฟ้าแรงสูง ที่จะทำให้เกิดปัญหาไฟดับ ทำการตัดต้นไม้เพื่อป้องกันไม่ให้ต้นไม้แตะสายไฟฟ้าแรงสูงจากลมพายุ เพื่อลดปัญหาไฟฟ้างดับ ในกรณีที่พบปัญหาเรื่องแรงดันไฟฟ้าตก ให้ทำการตรวจสอบแรงดันไฟฟ้าหากไม่เป็นไปตามมาตรฐานให้ดำเนินการสำรวจขยายเขตปรับปรุงระบบจำหน่ายต่อไป

๓. ให้ ผบ.ป. ดำเนินการเข้าตรวจสอบมิเตอร์ค่าไฟฟ้าสูงผิดปกติ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง และประหยัดพลังงานให้กับลูกค้า

๔. ให้ ผบ.ค. ดำเนินการเร่งรัดความเร็วในการตรวจสอบภายในของผู้ยื่นขอใช้ไฟฟ้าใหม่ เพื่อความรวดเร็วในการติดตั้งมิเตอร์เพื่อใช้งานกระแสไฟฟ้าต่อไป

๕. เมื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ สำหรับเรื่องใดที่ต้องใช้ระยะเวลา และงบประมาณสนับสนุน ให้เจ้าของเรื่องนั้นๆ นำเข้าแผนงาน เพื่อขอรับการสนับสนุน ซึ่งจะเป็นการแก้ไขปัญหได้ในระยะยาว และเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก



(นายศักดิ์ชัย เรืองศรี)

ตำแหน่ง พชง.๖ ผบ.ค.กฟอ.สทร.

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(นายวันชัย มือกิจ)

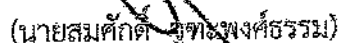
ตำแหน่ง ผอ.มด.ปทุมธานี ททท. รว.๖๓

ประธานคณะกรรมการนิติที่ ๓

ที่ ๗๑ /๒๕๖๕

เรียน อก.บล.น.๑

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส



(นายสมศักดิ์ รุ่งทรงธรรม)

ผจก.กฟอ.สทร.