



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.สทร.

ถึง กบล.(น๑)

เลขที่

วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสถี ๑/๒๕๖๕

เรียน ผจก.กฟอ.สทร.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสถี ๑/๒๕๖๕ ของ
กฟอ.สทร. 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	๒	๑	๑	๒	-	-	๕	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 ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
๘.	เอกสารจาก ผู้ร้องเรียนส่งตรง สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกงด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
๑๐.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๑.	Website กฟภ.	๑	๑	๑	-	-	๒	๕	๑
๑๒.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๓.	PEA Smart Plus	๓	-	๒	-	-	๒	๖	๑
๑๔.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๕.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๖.	ติดต่อโดยตรง สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๗.	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๘.	PEA V-care	๑	-	-	-	-	-	๑	-
รวม		๗	๒	๔	๒	-	๕	๑๖	๓

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	๑๙	๑๙	๑๐๐	-
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๑๙	๑๖	๘๔	๑๑
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	๑๙	๓	๑๖	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

- ไม่มีข้อร้องเรียนเกินกำหนดเวลา ๓๐ วัน

๓. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๑๓	๑๐	๓	๑๓.๕
๒	ชื่นชม	๒	๒	-	๙.๕
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๑	๑	-	๓
๔	ร้องขอ	๓๙	๓๐	๙	๙.๖
รวม		๕๕	๔๓	๑๒	๑๐.๓

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

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

๒. ให้ ผบ.ป. สำนวณต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้าแรงสูง ที่จะทำให้เกิดปัญหาไฟดับ ทำการตัดต้นไม้เพื่อป้องกันไม่ให้ต้นไม้แตะสายไฟฟ้าแรงสูงจากลมพายุ เพื่อลดปัญหาไฟฟ้างดับ ในกรณีที่เกิดปัญหาเรื่องแรงดันไฟฟ้าตก ให้ทำการตรวจสอบแรงดันไฟฟ้าหากไม่เป็นไปตามมาตรฐานให้ดำเนินการสำรวจขยายเขตปรับปรุงระบบจำหน่ายให้เป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

๓. ให้ ผมต. ดำเนินการเข้าตรวจสอบมิเตอร์ค่าไฟฟ้าสูงผิดปกติ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง และประหยัดพลังงานให้กับลูกค้า

๔. ให้ ผบ.ค. ดำเนินการเร่งรัดความเร็วในการตรวจสอบภายในของผู้ยื่นขอใช้ไฟฟ้าใหม่ เพื่อความรวดเร็วในการติดตั้งมิเตอร์เพื่อใช้งานกระแสไฟฟ้าต่อไป

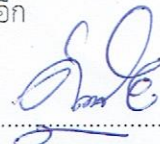
๕. เมื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ สำหรับเรื่องใดที่ต้องใช้ระยะเวลา และงบประมาณสนับสนุน ให้เจ้าของเรื่องนั้นๆ นำเข้าแผนงาน เพื่อขอรับการสนับสนุน ซึ่งจะเป็นการแก้ไขปัญหาได้ในระยะยาว และเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก



(นายศักดิ์ชัย เรืองศรี)

ตำแหน่ง พชง.๖ ผบ.ค.กฟอ.สทร.

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(นายศุภชัย ปันธิ)

.....

ท.บ.ค.กฟอ.สทร.

ตำแหน่ง.....

ประธานคณะกรรมการนิติที่ ๓

ที่ สทอ.เบค) ๙๖๙ / ๒๕๖๕

เรียน อ.ก.บ.น.๑

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียนและป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส



(นายทศกร อุปะสัมปะกิจ)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟอ.สทร)

ตำแหน่ง.....