



ส่งผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
☒ สไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟอ.หาดง

ถึง กฟอ.หาดง

เลขที่

วันที่ - 6 12 2564

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System/แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่ 2/2564

เรียน ผจก.กฟอ.หาดง ผ่าน ผบ.ค.กฟอ.หาดง

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System/แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ 2/2564 ของ กฟอ.หาดง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Call Center	1	3	-	-	-	-	4	-
2.	โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	หน่วยงานกำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)	-	-	-	-	-	-	-	-
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
8.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-
9.	เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-

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)
10.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Website กฟภ.	3	2	-	1	-	-	6	-
12.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
13.	PEA Smart Plus	1	1	1	-	-	-	3	-
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
15.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
16.	ติดต่อโดยตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
17.	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		5	6	1	1	0	0	13	0

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ 30 วันปฏิทิน

การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	12	-	-	-
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	13	13	100	7.15
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	9	9	-	10.89
2	ชื่นชม	1	1	-	1
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	1	1	-	5
4	ร้องขอ	15	14	1	10.14
รวม		0	0	0	12.29

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน (ระบุแนวทางแก้ไข ให้เป็นรูปธรรม/ชัดเจน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ)

4.1 ปัญหา ไฟฟ้าดับบ่อย

แนวทางการแก้ไข ให้ ผบ.บ. ทำการ Patrol ระบบจำหน่าย อย่างสม่ำเสมอ

4.2 ปัญหา ไม่แจ้งประกาศดับไฟฟ้า

แนวทางการแก้ไข ให้ ผบ.บ. ตรวจสอบแผนดับไฟ และแจ้งประกาศดับไฟฟ้าให้ทั่วถึง และเป็นไปตามระเบียบวิธีปฏิบัติในการแจ้งดับไฟฟ้าง่วงหน้า

4.3 ปัญหา ดับไฟฟ้าก่อนเวลาที่ประกาศดับไฟฟ้า

แนวทางการแก้ไข ให้ ผบ.บ. กำชับผู้ปฏิบัติงานให้มีการดับไฟฟ้าให้ตรงตามเวลาที่ประกาศดับไฟฟ้า

4.4 ปัญหา ไฟฟ้าตก

แนวทางการแก้ไข ให้ ผบ.บ. ตรวจสอบหม้อแปลงที่โหลดเกิน และสับเปลี่ยนเพิ่มขนาดหม้อแปลง พร้อมทั้งปรับปรุงระบบจำหน่ายให้เป็นไปตามมาตรฐาน

4.5 ปัญหา ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งตัดกิ่งไม้ภายในบ้านที่ยื่นออกมาใกล้สายแรงสูง

แนวทางการแก้ไข ให้ ผบ.บ. ประสานกับทางเจ้าของบ้านที่มีการปลูกต้นไม้ใกล้แนวระบบจำหน่ายให้ดูแลต้นไม้ที่ปลูกไม่ให้สูงจนใกล้สายแรงสูง ถัดต้นไม้สูงใกล้สายไฟฟ้าแรงสูงมากเกินไปให้แจ้งการไฟฟ้าฯ เพื่อดับไฟฟ้าในการตัดต้นไม้ ต่อไป

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณที่ 2/2564 จำนวนทั้งหมด 13 ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน 10 ราย คิดเป็น 76.92% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน 3 ราย คิดเป็น 23.08% ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (x) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	4.6	พอใจมากที่สุด	1
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	4.4	พอใจมากที่สุด	1
3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	4.5	พอใจมากที่สุด	2
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	4.5	พอใจมากที่สุด	2
คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)	4.5	พอใจมากที่สุด	

6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

ให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนพร้อมทั้งชี้แจงผู้ร้องเรียนให้เข้าใจโดยเร็วที่สุด เพื่อให้ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการจัดการข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น

ส.อ.



(พิพัฒพงษ์ ลิตาพันธ์)

ตำแหน่ง พชง.4 ผบค.กพอ.ทางดง

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(นายพูนศักดิ์ ดวงใจ)

ตำแหน่ง ผผ.บค.กพอ.ทางดง

ประธานคณะกรรมการมิติที่ 3

ที่ พ.1.ชอ.(ชค.) 3137/2064

เรียน รจก.(ท), ชจก.(บ), ผผ.ปป., ผผ.ปป., ผผ.บค., ผผ.มต., ผผ.,กส., ผผ.บห.

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียนและป้องกันการเกิดซ้ำ ต่อไป

(นายบรรพต ธรรมสโรช)

ผจก.กพอ.ทางดง

๕ ๘ ก.ค. ๒๕๖๔