



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟอ.หาดง

ถึง กฟอ.หาดง

เลขที่

วันที่

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System/แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่ 1/2564

เรียน ผจก.กฟอ.หาดง ผ่าน ผบ.ค.กฟอ.หาดง

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System/แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ 1/2564 ของ กฟอ.หาดง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด ทนาย/ แจ้งคา ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกกด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Call Center	2	2	-	-	-	-	3	1
2.	โทรศัพท์ สำนักงาน/ ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการ ทุจริตการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	หน่วยงานกำกับ ดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	สำนักปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี (สปน.)	-	-	-	-	-	-	-	-
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
8.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-
9.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกงด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
10.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Website กฟภ.	-	-	1	-	-	-	1	-
12.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
13.	PEA Smart Plus	-	-	2	-	-	-	2	-
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
15.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
16.	ติดต่อโดยตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
17.	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		2	2	3	0	0	0	6	1

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	7	-	-	-
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	6	6	100	6.83
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	1	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนเงินยืมเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	1	-	1	-
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	3	1	2	21
4	ร้องขอ	6	6	-	10.83
รวม		10	7	3	12.29

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

4.1 ปัญหา ไฟฟ้าดับบ่อย

แนวทางการแก้ไข ให้ ผบ.ป. ทำการ Patrol ระบบจำหน่าย อย่างสม่ำเสมอ และตรวจสอบสถานะอุปกรณ์ป้องกันในระบบจำหน่าย ทุกครั้งที่มีการ Operate

4.2 ปัญหา ค่าไฟฟ้าสูงผิดปกติ

แนวทางการแก้ไข ให้ ผบ.ป. เฝ้าระวังการดำเนินการตรวจสอบมิเตอร์ กรณีได้รับแจ้งความผิดปกติของมิเตอร์ จากผู้ใช้ไฟฟ้าให้รวดเร็วขึ้น

4.3 ปัญหา การวางใบแจ้งเตือนค่าไฟฟ้า

แนวทางการแก้ไข ให้ ผบ.ป. กำชับผู้รับจ้างให้นำใบแจ้งเตือนค่าไฟฟ้าให้กับมือผู้ใช้ไฟฟ้าโดยตรง ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่บ้าน หากผู้ใช้ไฟฟ้าไม่อยู่บ้าน ให้จัดส่งโดยใส่กล่องใบแจ้งค่าไฟฟ้า หรือตู้รับจดหมาย ห้ามฝากไว้กับเพื่อนบ้าน

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณที่ 4/2563 จำนวนทั้งหมด 25 ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน 24 ราย คิดเป็น 96% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน 1 ราย คิดเป็น 4% ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	-	พอใจมากที่สุด	-
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	-	พอใจมากที่สุด	-
3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	-	พอใจมากที่สุด	-
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	-	พอใจมากที่สุด	-
คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)		พอใจมากที่สุด	

6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

ให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนพร้อมทั้งชี้แจงผู้ร้องเรียนให้เข้าใจโดยเร็วที่สุด เพื่อให้ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการจัดการข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น

ส.อ.



(พิพัฒพงษ์ ลิตาพันธ์)

ตำแหน่ง พช.4 ผบ.ค.กฟอ.ทางดง

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

(นายพูนศักดิ์ ดวงใจ)

ตำแหน่ง ผ.บ.ค.กฟอ.ทางดง

ประธานคณะกรรมการนิติที่ 3

ที่ นส.ชด. (นค.) 1527/2564

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

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียนและป้องกันการเกิดซ้ำ ต่อไป

(นายบรรพต อรรณโรทัย)

ผจก.กฟอ.ทางดง

- ๒ เม.ย. ๒๕๖๔