



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ทผ.บต.กฟส.อ.บค.

เลขที่ ก.๒-บค.(บต.)/ ๖๐๗๗/๒๕๖๔

ถึง ผจก.กฟส.อ.บค.

วันที่ ๕ พ.ค. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่ ๑ / ๒๕๖๔

เรียน ผจก.กฟส.อ.บค. ผ่าน ทผ.บจ. *พณิศา*

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ ๑ / ๒๕๖๔ ของ
กฟส.อ.บค. ในสังกัด 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	-	-	-	-	-	-	๑	-
๒.	โทรศัพท์ สำนักงาน/ ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
๓.	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการ ทุจริตการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค (ศปท. PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
๔.	หน่วยงาน กำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
๕.	ศูนย์ดำรง ธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
๖.	สำนักปลัด สำนัก นายกรัฐมนตรี (สปน.)	-	-	-	-	-	-	-	-
๗.	ตู้ ปณ. ๑๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
๘.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-

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)
๙.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๐.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๑.	Website กฟภ.	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๒.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๓.	PEA Smart Plus	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๔.	วิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๕.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๖.	ติดต่อโดย ตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๗.	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		-	-	-	-	-	-	-	-

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	-	-	-	-
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

-

๓.ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	-	-	-	-
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
๔	ร้องขอ	๒	๒	-	๒
รวม		๒	๒	-	๒

๔.ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน (ระบุแนวทางแก้ไขให้
เป็นรูปธรรม/ชัดเจน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ)

- ได้รับแจ้งเรื่องคุณภาพไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าไฟฟ้าตกทุกวันตลอดระยะเวลา ๑ เดือน เป็นช่วงเวลา
ทั้งกลางวันและกลางคืน โดย ไฟฟ้าตกบ่อยมากเป็นพิเศษ ช่วงเวลา ๑๘.๐๐-๒๑.๐๐ กฟส.อ.บค ได้
เร่งดำเนินการขยายเขตพาดสายไฟให้แล้วเสร็จเรียบร้อยแล้ว

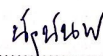
๕. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๔ จำนวนทั้งหมด - ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน -
ราย คิดเป็น ๑๐๐ % ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน - ราย คิดเป็น - %

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
๑. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	-	-	-
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนของ กฟภ.	-	-	-
๓. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	-	-	-
๔. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่อง ร้องเรียนของ กฟภ.	-	-	-
คะแนนในภาพรวม (ข้อ ๑-๔)	-	-	-

๖. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ



(นายต่อศักดิ์ ทองสมบูรณ์)
ตำแหน่ง ผอ.บต.กฟส.อ.บค.
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(นางสาวนัฐนันท์ โชคพงษ์อนันท์)
ตำแหน่ง ผอ.บง.กฟส.อ.บค.
ประธานคณะทำงานมิติที่ 3

ที่ 1074 /2564

เรียน ผอ.กฟส.อ.บค., ผอ.กฟย.อ.คสช.

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส



(นายบัญชา ชุมทะศรี)
ผอ.กฟส.อ.บค.



รายงานรายละเอียดเสียงของลูกค้าประจำปี พ.ศ.2564

ระหว่างวันที่ 1 ม.ค. 2564 ถึง วันที่ 31 มี.ค. 2564

กลุ่ม ทั้งหมด ประเภท ทั้งหมด

ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	ชื่อผู้ร้องเรียน	หมายเลขผู้ใช้ไฟ	ช่องทาง กฟภ.รับคำร้อง	รายละเอียด	การดำเนินการแก้ไข หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
1	H05301	นิรุทธ์ ศรีนวลจันทร์		Contact Center	ร้องเรียน กฟอ.บางคล้า จ.ฉะเชิงเทรา เรื่อง ไฟฟ้าตก ผู้ใช้ไฟฟ้าอาศัยอยู่บ้านเลขที่ 108/3 ม.5 ซอยบ้านสนามช้าง ต.เสม็ดใต้ อ.บางคล้า จ.ฉะเชิงเทรา จุดสังเกต ห่างจากวัดสนามช้าง 2 กิโลเมตร ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าไฟฟ้าตกทุกวัน ตลอดระยะเวลา 1 เดือน เป็นช่วงเวลาที่กลางวันและกลางคืน โดยไฟฟ้าตกบ่อยมากเป็นพิเศษ ช่วงเวลา 18.00-21.00 น. ผู้ใช้ไฟฟ้าเคยติดต่อแจ้งปัญหาที่การไฟฟ้าแล้วยังไม่ได้รับการแก้ไข ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ไฟฟ้า ต้องการให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและแก้ไขคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่ให้ดียิ่งขึ้น // คุณ นิรุทธ์ ศรีนวลจันทร์ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ 0661519949	เปลี่ยนประเภทจาก: [ร้องเรียน > คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าตก] เป็น [ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น > คุณภาพไฟฟ้า > เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ]
2	H05301		020002084574	PEA Smart Plus	ขออนุญาตสอบถามครับ พอดีเลขที่บ้านที่ใช้เสียค่าไฟ ไม่ตรงกับเลขที่บ้านจริงครับ ซึ่งพ่อผมผู้เป็นเจ้าบ้านตัวจริง ได้พักอยู่ต่างจังหวัดครับ ถ้าผมจะไปทำการแจ้งเปลี่ยนแทนพ่อ ต้องมีเอกสารอะไรบ้างครับ	ได้ตรวจสอบ และดำเนินการ แก้ที่บ้านเลขที่เรียบร้อยแล้ว และได้แจ้งผู้ใช้ไฟรับทราบแล้ว