



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ทพ.บต.กฟส.อ.บค.

เลขที่ ก.๒-บค.(บต.)/๑๖๒๘

ถึง ผจก.กฟส.อ.บค.

วันที่ ๑ ก.ค. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่ ๒ / ๒๕๖๔

เรียน ผจก.กฟส.อ.บค. ผ่าน ทพ.บง.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ ๒ /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	-	-	-	-	-	-	-	-
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	การถูกงด 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 โทรทัศน์ 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	๔	๔	-	๔
รวม		๔	๔	-	๔

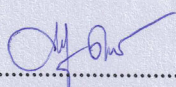
๔.ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน (ระบุแนวทางแก้ไขให้เป็น
รูปธรรม/ชัดเจน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ)

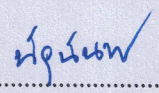
- ได้รับแจ้งปัญหาเรื่องคุณภาพไฟฟ้า ไฟดับบ่อย ซึ่ง กฟส.อ.บางคล้า ได้เข้าดำเนินการตรวจสอบ พบจุดเสี่ยง และได้ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
- ได้รับแจ้งปัญหาเรื่องไม่ได้รับเอกสารแจ้งดับไฟทำงาน กฟส.อ.บางคล้า จะปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยจะแจ้งประกาศดับไฟให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกช่องทาง

๕. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๔ จำนวนทั้งหมด - ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน - ราย คิดเป็น ๑๐๐ % ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน - ราย คิดเป็น - %

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

๖. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

.....

 (นายต่อศักดิ์ ทองสมบุรณ์)
 ตำแหน่ง หน.บต.กฟส.อ.บค.
 ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

.....

 (นางสาวนุชนันท์ โชคพงษ์อนันท์)
 ตำแหน่ง หน.บง.กฟส.อ.บค.
 ประธานคณะกรรมการนิติที่ 3

ที่ มต.16๖8/2564

เรียน หน.กฟส.อ.บค.,ผจก.กฟย.อ.คสข.

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

.....

 (นายบัญชา ชุมหะศรี)
 ผจก กฟส.อ.บค.



รายงานรายละเอียดเสียงของลูกค้าประจำปี พ.ศ.2564

ระหว่างวันที่ 1 เม.ย. 2564 ถึง วันที่ 30 มิ.ย. 2564
กลุ่ม ทั้งหมด ประเภท ทั้งหมด
ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	ชื่อผู้ร้องเรียน	หมายเลขผู้ใช้ไฟ	ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง	รายละเอียด	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ
1	H05301	รณกร ชันมะเวส	020001751274	Contact Center	แนะนำ กฟอ.บางคล้า เรื่อง ไฟฟ้าตกบ่อย บ้านเลขที่115/4 ม.8 ต.บางกระเจ็ด อ.บางคล้า จ.ฉะเชิงเทรา หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020001751274 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า ชาญชัย วงศ์กำภู รายละเอียด ผชฟ.แจ้งว่าไฟฟ้าตกถี่มากในรอบเดือนพฤษภาคม - มิถุนายน พ.ศ.2564 โดยเฉพาะช่วงเวลา ตั้งแต่ 17:00 ถึง 08:00 ของทุกวัน แรงดันไฟฟ้าจะตกไปอยู่ที่ 140 -160 โวลต์ ทำให้ได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก เนื่องจากที่บ้านต้องใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าจำนวนหลายรายการ จึงต้องการให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ และปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าให้ดียิ่งขึ้น ผู้ใช้ไฟฟ้าคุณรณกร ชันมะเวส หมายเลขติดต่อกลับ 0817616812	ได้เข้าพบและชี้แจงผู้ใช้ไฟแล้ว ได้ดำเนินการแก้ไข โดยการย้ายจุดเชื่อมต่อใหม่ ซึ่งใช้กับหม้อแปลง ที่อยู่ใกล้กับจุดกระแสไฟฟ้าตกแล้ว ผู้ใช้ไฟรับทราบแล้ว
2	H05301	samarn teeradit	020023189052	PEA Smart Plus	-	ได้เข้าพบผู้ใช้ไฟแล้ว และตรวจสอบมิเตอร์แล้ว มิเตอร์ทำงานได้ปกติ และได้ชี้แจงให้ผู้ใช้ไฟ รับทราบแล้ว
3	H05301	นิตยา คงเจริญ		Contact Center	ร้องเรียน กฟอ.บางคล้า จ.ฉะเชิงเทรา เรื่องไม่ได้รับเอกสารแจ้ง แผนดับไฟฟ้าล่วงหน้า บริเวณ พื้นที่ถนนเส้นใหญ่304 กบินทร์บุรี-ฉะเชิงเทรา ต.ท่าทองหลวง อ.บางคล้า จ.ฉะเชิงเทรา ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าวันที่ 13/05/64 กฟอ.บางคล้า มีการดับกระแสไฟฟ้าในพื้นที่ตั้งแต่ช่วงเวลา 09.00 น. เนื่องจากมีการย้ายเสาไฟฟ้า โดยไม่มีเอกสารการแจ้งแผนดับไฟฟ้าล่วงหน้า ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าเวลาประมาณ 20.00 น.กระแสไฟฟ้ายังไม่สามารถใช้งานได้ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้า ไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก จึงต้องการให้ กฟอ.บางคล้า และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการจัดส่งเอกสารการแจ้งแผนดับไฟฟ้าทุกครั้งก่อนมีการดับ กระแสไฟฟ้าในพื้นที่//ผู้ใช้ไฟฟ้าคุณนิตยา คงเจริญ หมายเลขติดต่อ 0870060294	เปลี่ยนประเภทจาก: [ร้องเรียน > การให้บริการ > ไม่แจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า] เป็น [ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น > การให้บริการ > ไม่แจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า]
4	H05301	วันชัย คชภูติ	020021929157	www.pea.co.th	ไฟฟ้าในซอยวัดราชบุรุษรัศมีธรรม ดับและมีอาการตกเฟสบ่อยมาก ปัญหาน่าจะมาจากถูกถ้วยเฟสกลางชำรุด ซึ่งมีผู้แจ้งไปยังการไฟฟ้าบางคล้าหลายครั้งแล้ว แต่ยังไม่ได้รับการแก้ปัญหา อาการไฟตกเฟสนี้เกิดขึ้นแทบทุกอาทิตย์ สร้างความเดือดร้อนกับผู้ใช้ไฟอย่างมาก	เปลี่ยนประเภทจาก: [ร้องเรียน > คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย] เป็น [ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น > คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้ากระพริบ]