



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ฬผ.บด.กฟส.อ.บค.

เลขที่ ก.๒-บค.(บด.)//

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่ ๓ / ๒๕๖๔

ถึง ผจก.กฟส.อ.บค.

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรียน ผจก.กฟส.อ.บค.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ ๓ /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/ ผู้บริการ	-	-	-	-	-	-	-	-
๓.	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการ ทุจริตการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค (ศปท. PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
๔.	หน่วยงาน กำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
๕.	ศูนย์ดำรง ธรรม กท.	-	-	-	-	-	-	-	-
๖.	สำนักปลัด สำนัก นายกรัฐมนตรี (สปน.)	-	-	-	-	-	-	-	-
๗.	ตู้ ปณ. ๑๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
๘.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจด 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	๒	-	๖
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
๔	ร้องขอ	-	-	-	-
รวม		๒	๒	-	๖

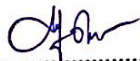
๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน (ระบุแนวทางแก้ไขให้เป็น
รูปธรรม/ชัดเจน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ)

- ได้รับแจ้งปัญหาเรื่องคุณภาพไฟฟ้า ไฟตก ไฟดับบ่อย ซึ่ง กฟส.อ.บางคล้า ได้เข้าดำเนินการตรวจสอบ พบ
จุดเสี่ยงและได้ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

๕. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณที่ ๓/๒๕๖๔ 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 ทองสมบุญ)
ตำแหน่ง ผ.บ.ต.กฟส.อ.บค.
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(นายพิทยา หล่อคุณธรรม)
ตำแหน่ง ช.บ.กฟส.อ.บค.
ประธานคณะกรรมการนิติที่ 3

ที่ ก.๒ ขบค.(ขต.) ๒๕๔๕ / ๒๕๔๔

เรียน ผ.บ.กฟส.อ.บค., ผ.จก.กฟย.อ.คสข.

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส



(นายเศกสรรค์ เรืองศิริ)
ผ.จก กฟส.อ.บค.



รายงานรายละเอียดเสียงของลูกค้าประจำปี พ.ศ.2564

ระหว่างวันที่ 1 ก.ค. 2564

ถึง วันที่ 30-ก.ย.-64

กลุ่ม ทั้งหมด

ประเภท ทั้งหมด

ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	ชื่อผู้ร้องเรียน	หมายเลขผู้ใช้ไฟ	ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง	รายละเอียด	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ
1	H05301	N/A		Contact Center	แนะนำ กฟอ.บางคล้า จ.ฉะเชิงเทรา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณ ม. 4 ซอยอนามัย ต.บางกระเจ็ด อ.บางคล้า จ.ฉะเชิงเทรา จุดสังเกตตรงข้ามวัดบางกระเจ็ด ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าในพื้นที่มีไฟฟ้าดับบ่อยประมาณสัปดาห์ละ 2 ครั้ง บางสัปดาห์ 1 ครั้ง ครั้งละประมาณ 1 ชั่วโมงขึ้นไป ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้งานกระแสไฟฟ้า จึงต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าให้ดีขึ้น // ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่สะดวกแจ้งข้อมูลส่วนตัว	ได้ตรวจสอบบริเวณที่ได้รับแจ้ง และดำเนินการตัดต้นไม้ใกล้สายไฟและติดตั้ง snake guard ทดแทนจุดที่ชำรุด
2	H05301	กันทรักษ์ N/A	020001660974	Contact Center	แนะนำ กฟอ.บางคล้า จังหวัด ฉะเชิงเทรา เรื่องไฟฟ้าตกบ่อย บ้านเลขที่ 37 หมู่ที่4 ต.ท่าทองกลาง อ.บางคล้า จ. ฉะเชิงเทรา ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าในพื้นที่มีกระแสไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง บริเวณ ใกล้ อบต.ท่าทองกลาง ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก แจ้งว่ากระแสไฟฟ้าตกบ่อยมากเป็นพิเศษ ช่วงเวลาประมาณ 17.00น. เป็นต้นไป เนื่องจากเกรงว่าอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าจะได้รับความเสียหาย จึงต้องการให้ กฟอ. บางคล้า และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขระบบคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่ให้ดีขึ้น//ผู้ใช้ไฟฟ้าคุณ กันทรักษ์ หมายเลขติดต่อกลับ 0641782989	ได้ตรวจสอบบริเวณที่ได้รับแจ้ง ระบบจำหน่ายแรงต่ำเป็น 1 เฟส และมีการใช้โหลดเพิ่มมากขึ้น จะดำเนินการแก้ไขโดยพาดสายเพิ่มเฟสเพื่อแบ่งโหลดการใช้ ลดแรงดันไฟฟ้าตก ได้แจ้งให้ผู้ใช้ไฟทราบแล้ว