



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

ถึง ผจก.กฟจ.พง.

เลขที่ ต.๒ กฟจ.พง.(บค.)

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๓ ของ กฟจ.พังงา

เรียน ผจก.กฟจ.พง. ผ่าน ผบ.บค.พง. 

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๓ ของ กฟจ.พังงา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจดหน่วย/ แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกกด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
๑.	Call Center	-	๑	-	-	-	-	๑	-
๒.	โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
๓.	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
๔.	หน่วยงานกำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
๕.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
๖.	สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)	-	-	-	-	-	-	-	-
๗.	ตู้ ปณ. ๑๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
๘.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-
๙.	เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๐.	สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๑.	Website กฟผ.	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๒.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๓.	PEA Smart Plus	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๔.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และ สื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๕.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๖.	ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๗.	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		-	๑	-	-	-	-	๑	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วันปฏิทิน

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน	ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิดเรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองเรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๕ วัน	๑	๑	๑๐๐	๑
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๑	๑	๑๐๐	๔
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

๓. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๑	๑	-	๕
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
๔	ร้องขอ	-	-	-	-
รวม		๑	๑	-	๕

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

๔.๑ เรื่องแนะนำ คือ กระแสไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณ ม.๒ บ้านสวนพริก-ตากแดด ต.ตากแดด อ.เมือง จ.พังงา ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าในพื้นที่มีกระแสไฟฟ้าดับบ่อย ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อนและทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวัน จึงต้องการให้ กฟผ.พังงา เข้าดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

แนวทางการแก้ไข เนื่องจากระบบจำหน่ายแรงสูงพาดผ่านพืชเศรษฐกิจประกอบกับระบบจำหน่ายแรงสูงเป็นสายเปลือย จึงไม่สามารถป้องกัน fault ชั่วคราวได้ ปัจจุบัน ผบ.พ.ง. ได้ทำการสำรวจปรับปรุงเปลี่ยนสายจากสายเปลือยเป็นสายหุ้มฉนวนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และให้เจ้าหน้าที่เข้าตัดต้นไม้ในจุดเสี่ยงและซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุด เพื่อป้องกัน fault ต่อไป

๕. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๓ จำนวนทั้งหมด ...๑... ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน ...๑... ราย คิดเป็น ...๑๐๐%... ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน ...-... ราย คิดเป็น ...-...% ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
๑. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๕	มากที่สุด	๑
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟผ.	๕	มากที่สุด	๑
๓. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	๕	มากที่สุด	๑
๔. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟผ.	๕	มากที่สุด	๑
คะแนนในภาพรวม (ข้อ ๑-๔)	๕	มากที่สุด	๑

๖. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

.....

.....

.....

พลอยพรรณ ยงประเสริฐสุข

(นางสาวพลอยพรรณ ยงประเสริฐสุข)

ตำแหน่ง วศก.๕ ผบค.พง.

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(นายอรธฤต นิจอร์ไย)

ตำแหน่ง ชผ.บค.พง. รักษาการแทน ผผ.บค.พง.

คณะทำงานมิติที่ ๓

ผ่านเครื่องแล้ว/SCAN

ที่ ต.๒ กฟจ.พง.(บค.)๓๕๙๐๙/๒๕๖๓

เรียน รจก.(ท.), ชจก.(บ.), ประจำ กฟผ., หผ.ทุกแผนก

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส



(นายศุภวิทย์ แสงชำ)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.พิจา

-๕- ต.ค. ๒๕๖๓



รายงานรายละเอียดเสียงของลูกค้าประจำปี พ.ศ. 2563

ระหว่างวันที่ 1 ก.ค. 2563 ถึง วันที่ 30 ก.ย. 2563
กลุ่ม ทั้งหมด ประเภท ทั้งหมด

ช่องทาง

ลำดับ	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	วันที่รับเสียงของลูกค้า	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทเสียงของลูกค้า	เบอร์โทรศัพท์	ผลการดำเนินการ
1	กฟผ.พังงา	C-19146473	4	30 สิงหาคม 2563 10:49 น.	30 สิงหาคม 2563 14:31 น.	02 กันยายน 2563 16:34 น.	ศุภชัย บุพผา	Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ	0885619423	ปิด



รายงานรายละเอียดเสียงของลูกค้าประจำปี พ.ศ. 2563

ระหว่างวันที่ 1 ก.ค. 2563 ถึง วันที่ 30 ก.ย. 2563
กลุ่ม ทั้งหมด ประเภท ทั้งหมด
ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	วันที่รับเสียงของลูกค้า	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทเสียงของลูกค้า	เบอร์โทรศัพท์	ผลการดำเนินการ
1	กฟผ.พังงา	C-18759784	5	04 กรกฎาคม 2563 03:10 น.	05 กรกฎาคม 2563 15:32 น.	08 กรกฎาคม 2563 14:01 น.	N/A	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	0931066279	ปิด



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

ถึง ผจก.กฟจ.พง.

เลขที่ ต.๒ กฟจ.พง.(บค.)

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๓ ของ กฟย.ทับปุด

เรียน ผจก.กฟจ.พง. ผ่าน ทผ.บค.พง. 

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๓ ของ กฟย.ทับปุด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจดหน่วย/ แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกกด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
๑.	Call Center	-	-	-	-	-	-	-	-
๒.	โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
๓.	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
๔.	หน่วยงานกำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
๕.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
๖.	สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)	-	-	-	-	-	-	-	-
๗.	ตู้ ปณ. ๑๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
๘.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-
๙.	เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๐.	สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๑.	Website กฟภ.	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๒.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๓.	PEA Smart Plus	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๔.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และ สื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๕.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๖.	ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่, 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	๑	๑	-	๕
๔	ร้องขอ	๒	๒	-	๑๓
รวม		๓	๓	-	๖

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

๔.๑ เรื่องร้องขอ คือ ผู้ใช้ไฟได้เข้าไปติดต่อที่สำนักงาน กพย. ทับปุด เพื่อเขียนคำร้องขอใช้ไฟฟ้า
โดยผู้ใช้ไฟแจ้งว่า เจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบพื้นที่แล้ว แต่ยังไม่ได้ติดต่อให้ไปชำระค่ามิเตอร์ ต้องการทราบ
ความคืบหน้าว่า เจ้าหน้าที่จะเข้าดำเนินการติดตั้งเมื่อไหร่

แนวทางการแก้ไข ผจก.กพย.ทปด. ได้เข้าพบผู้ใช้ไฟและชี้แจงให้ทราบถึงขั้นตอนการขอใช้ไฟฟ้า
ให้ผู้ใช้ไฟเข้าใจ โดยได้นำผู้ใช้ไฟเข้าชำระค่ามิเตอร์ และแจ้งวันติดตั้งมิเตอร์ให้ผู้ใช้ไฟทราบ ซึ่งปัจจุบันผู้ใช้ไฟ
ได้ใช้ไฟฟ้าเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

๔.๒ เรื่องแจ้งเหตุ คือ ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณฟาร์มกุ้ง ม.๕ ต.มะรุ่ย อ.ทับปุด จ.พังงา
เนื่องจากผู้ใช้ไฟใช้ไฟ ๓ เฟส และเป็นฟาร์มกุ้ง ทำให้ได้รับความเดือดร้อนและไม่ได้รับความสะดวก ส่งผลให้
ฟาร์มกุ้งเสียหาย จึงต้องการให้ กพย. ทับปุด เข้าดำเนินการตรวจสอบ และปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้า
ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

แนวทางการแก้ไข กพย.ทปด. ได้ดำเนินการสำรวจและจัดแผนในการลดรอบตัดต้นไม้
ใกล้แนวสายระบบจำหน่ายแรงสูงและเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุดในระบบจำหน่ายให้ดีขึ้นกว่าเดิม

๕. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๓ จำนวนทั้งหมด ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน ราย คิดเป็น ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน ราย คิดเป็น ดังนี้

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

๖. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

.....

.....

.....

นางสาวพรพรรณ ยงประเสริฐสุข

(นางสาวพลอยพรรณ ยงประเสริฐสุข)

ตำแหน่ง วิศว.๕ ผบค.พง.

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(นายอรรณฤต นิจอภัย)

ตำแหน่ง ชผ.บค.พง. รักษาการแทน ผผ.บค.พง.

คณะทำงานมิติที่ ๓

ผ่านเครื่องแสกน/SCAN

ที่ ต.๒ กฟผ.พง.(บค.)๒๕๖๓ /๒๕๖๓

เรียน รจก.(ท.), ชจก.(บ.), ประจำปี กฟผ., หผ.ทุกแผนก, ผจก.กฟย.ทปด.

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส



(นายสุกวิทย์ แสงซ้ำ)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟผ.พงา

- ๕ ต.ค. ๒๕๖๓



รายงานรายละเอียดเสียงของลูกค้าประจำปี พ.ศ. 2563

ระหว่างวันที่ 1 ก.ค. 2563

กลุ่ม ทั้งหมด

ช่องทาง ทั้งหมด

ถึง วันที่

30 ก.ย. 2563

ประเภท

ทั้งหมด

ลำดับ	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	วันที่รับเสียงของลูกค้า	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทเสียงของลูกค้า	เบอร์โทรศัพท์	ผลการดำเนินการ
1	กฟอ.ทับปุด	C-18959093	5	02 สิงหาคม 2563 08:34 น.	02 สิงหาคม 2563 18:11 น.	06 สิงหาคม 2563 16:21 น.	หัทธกร แก้วน้อย	Call Center	แจ้งเหตุ	อื่นๆ	0814778651	ปิด
2	กฟอ.ทับปุด	C-18912963	5	26 กรกฎาคม 2563 14:02 น.	29 กรกฎาคม 2563 15:20 น.	30 กรกฎาคม 2563 09:32 น.	เกียรติก้อง วาห์รักษ์	Call Center	ร้องขอ	อื่นๆ	0979959012	ปิด
3	กฟอ.ทับปุด	C-18894379	8	23 กรกฎาคม 2563 14:50 น.	24 กรกฎาคม 2563 17:56 น.	30 กรกฎาคม 2563 09:19 น.	นิรันดร์ หวันเมือง	Call Center	ร้องขอ	อื่นๆ	0830512424	ปิด