



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ชนกนเอกสารส่งแล้ว
ค้นฉบับที่ ศ.....

จาก ผวต.กฟจ.พล.

ถึง กฟจ.พล.

เลขที่

วันที่

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่ 4/2564

เรียน ผจก.กฟจ.พล. ผ่าน รจก.(ล)

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System สถานะ ณ วันที่ 6 มกราคม 2565 และแนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่ 4/2564 ของ กฟจ.พล. โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Contact Center	-	-	-	1	-	-	1	-
2.	โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	หน่วยงานกำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)	-	-	-	-	-	-	-	-
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
8.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-
9.	เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
10.	สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Website กฟภ.	-	-	-	-	-	-	-	-
12.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
13.	PEA Smart Plus	-	-	-	-	-	-	-	-
14.	วิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
15.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
16.	ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
17.	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		-	-	-	1	-	-	1	-

2. ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน	ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน			จำนวนวันปิดเรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	ร้อยละการตอบสนองเรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	1	1	100%	9
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	1	1	100%	9
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
อยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

3. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	27	27	-	8.44
2	ชื่นชม	0	0	-	0
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	4	4	-	6.5
4	ร้องขอ	49	49	-	7.14
รวม		80	80	-	7.55

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

.....ข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมพนักงานนั้น ได้มีการเรียกเจ้าหน้าที่มาตักเตือนและให้ปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น เน้นย้ำจิตวิทยาในการให้บริการ ในส่วนของจุดติดตั้งมิเตอร์เมนชาคว. ต้องชี้แจงให้ผู้ใช่ไฟทราบถึงระเบียบข้อปฏิบัติในการติดตั้งมิเตอร์เมนชาคว. ไม่ควรทำรั้วกันบริเวณที่ติดตั้งมิเตอร์หรือควรย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ต่อไป

.....เรื่องข้อร้องเรียนจะต้องนำเข้าไปประชุมประจำเดือนทุกครั้ง เพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบ และหาวิธีแนวทางแก้ไขปัญหา เป็นการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำต่อไป



(นางสาวสุภัทธีญา มาดี)
ตำแหน่ง วศก.6 ผวต.กฟจ.พล
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล
๕ 6 ม.ค. 2565

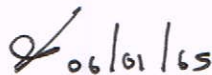


(นายนราพงศ์ มีเนตรชำ)
ตำแหน่ง รจก.(ล) กฟจ.พล.
ประธานคณะทำงานมิติที่ 3
๕ 6 ม.ค. 2565

ที่ น.2 พล.(วต.)- 45 / 65.

เรียน รจก.(ท,ล,อ). ผจก.กฟส.,กฟย.,หผ.กฟจ.พล.

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส



(นายณัฏกิจ น่วมอินทร์)
ผจก.กฟจ.พล.
๕ 6 ม.ค. 2565



รายงานรายละเอียดเสียงของลูกค้าประจำปี พ.ศ.2564

ระหว่างวันที่ 1 ต.ค. 2564 ถึง วันที่ 31 ธ.ค. 2564
กลุ่ม ร้องเรียน ประเภท ทั่วหมด
ช่องทาง ทั่วหมด

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	วันที่ติดต่อผู้ร้องเรียนเบื้องต้น	จำนวนวัน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทเสียงของลูกค้า	ผลการดำเนินการ
1	B01101	กฟผ.พิษณุโลก	C-51372665	9	19 ตุลาคม 2564 10:34 น.	19 ตุลาคม 2564	1	28 ตุลาคม 2564 10:31 น.	Contact Center	ร้องเรียน	พฤติกรรมพนักงาน	ปิด

บันทึกชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก วันที่ 21 ตุลาคม 2564

เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง

เจ้าหน้าที่จดหน่วยบุงกรุกบ้าน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้

สาเหตุ ลูกค้าแจ้งว่าเจ้าหน้าที่จดหน่วยบุงกรุกเข้าบริเวณบ้าน เพื่อจดหน่วยการใช้ไฟ โดย

ไม่ได้รับอนุญาต

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการดังนี้

จากการตรวจสอบพบว่า เป็นมิเตอร์ติดตั้งเมนชายคา และมีการสร้างรั้วล้อมบริเวณนั้น ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถจดหน่วยได้ จึงให้ตัวแทนผู้รับจ้างติดต่อชี้แจงกับลูกค้า

ลงชื่อ.....ผู้ชี้แจง

ชี้แจงทางโทรศัพท์เบอร์

0972761397

นางสาวภัทริยา พุ่มเจริญ

ตำแหน่ง นบข.6 ผบป.กฟล.พล.

21 ตุลาคม 2564

ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว

(เขียนตัวบรรจง)

☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง

☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ).....

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1.ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน		/			
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของกฟล.		/			
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟล. ตรงกับ จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน		/			
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของกฟล.		/			