



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟจ.ยล.

ถึง กฟจ.ยล.

เลขที่

วันที่ 7 พฤษภาคม 2563

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่ 1/2563

เรียน ผจก.กฟจ.ยล.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ 1/2563 ของ กฟจ.ยล. และ กฟย. ในสังกัด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การลดทอน/แก้ไขไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การอุทธรณ์ข้อพิพาท	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Call Center	1	1			2			
2.	โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร								
3.	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)								
4.	หน่วยงานกำกับดูแล								
5.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.								
6.	สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)				1				
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.								
8.	หน่วยงานอื่นๆ								

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
9.	เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
10.	สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook								
11.	Website กฟภ.								
12.	E-mail								
13.	PEA Smart Plus			2			1		
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น								
15.	IA /IR Chat								
16.	ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
17.	จัดกิจกรรม								
รวม		1	1	2	1		3		

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วันปฏิทิน

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน	ตอบสนองเรื่องร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดเรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองเรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	8	7	87.5%	3.25 วัน
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	8	8	100%	7.5 วัน
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

จากการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยภาพรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการต่างๆ เพื่อปิดข้อร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด(ไม่เกิน ๓๐ วัน) เฉลี่ยอยู่ที่ ๗.๕ วัน ในส่วนของระยะเวลาในการติดต่อผู้ใช้ไฟหลังจากได้รับเรื่องเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๒๕ วัน(เบื้องต้นภายใน ๕ วัน) มี ๑ เรื่องที่เกินระยะเวลา เน้นย้ำให้ติดต่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้นให้อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด ๕ วัน โดยให้ชี้แจงผู้ใช้ไฟให้เข้าใจชัดเจน ลงวันที่ติดต่อชี้แจงผู้ใช้ไฟในรูปแบบฟอร์ม VOC๐๔ และให้ผู้ใช้ไฟประเมินความพึงพอใจมาด้วยทุกครั้ง

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ดำเนินการ	
1	แนะนำ	4	4	-	10.25 วัน
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	2	2	-	13 วัน
4	ร้องขอ	17	17	-	7.23 วัน
รวม		23	23	-	10.16 วัน

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

- เน้นย้ำการดำเนินการให้บริการลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ และตามนโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน
- ในส่วนของการรับบริการร้องเรียนผ่านทาง Call Center ทางพนักงานรับข้อร้องเรียน ให้สอบถามข้อมูลรายละเอียดต่างๆ จากผู้ร้องเรียน ให้ชัดเจน ระบุปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน สถานที่ ช่วงเวลา ฯลฯ เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้ผู้ใช้ไฟได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
- ในส่วนของการร้องเรียนเรื่องคุณภาพไฟฟ้า ไฟตก ไฟดับบ่อย ให้ส่วนเกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูลสถิติการเกิดไฟฟ้าดับในแต่ละพื้นที่และพิจารณาคำเนิงานการปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสมต่อไป
- อบรมให้ความรู้หรือให้คำแนะนำแก่พนักงาน เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการลูกค้าทุกส่วน ทั้งในเรื่องความรู้ทางเทคนิค ระเบียบ กฟภ. มาตรฐานคุณภาพบริการ หรือความรู้ในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือประเด็นที่ผู้ใช้ไฟมีความสงสัยบ่อยครั้ง อาจรวมถึงทักษะในการพูดคุยชี้แจงลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ เพื่อให้พนักงาน เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงตอบประเด็นข้อสงสัยของผู้ใช้ไฟได้อย่างชัดเจน อาจทำในลักษณะระบบ OJT
- เน้นย้ำพนักงาน เจ้าหน้าที่ ในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า เน้นมารยาทที่ดีในการให้บริการ การพูดคุยด้วยความสุภาพ ชี้แจงปัญหาข้อสงสัยของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ด้วยเหตุผล ถูกต้องชัดเจน
- เน้นย้ำให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ ร่วมมือช่วยเหลือกันในการให้บริการลูกค้า การชี้แจงข้อสงสัยของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ การตอบปัญหาหรือการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และดำเนินการด้วยความรวดเร็วเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า

- กรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้โดยตรงให้ติดต่อผู้นำท้องถิ่นเพื่อชี้แจงในฐานะเป็นตัวแทนผู้ร้องเรียนเพื่อให้สามารถนำไปขยายผลชี้แจงชาวบ้านในพื้นที่ต่อไปเพื่อลดการร้องเรียนซ้ำ เน้นย้ำให้ติดต่อชี้แจงเบื้องต้นภายใน 5 วันทำการ
- ขอให้ส่วนเกี่ยวข้องตรวจสอบกรณีเรื่องผู้ใช้ไฟไม่ได้รับแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า แล้วมีการไปงดจ่ายไฟ ขอให้ตรวจสอบอย่างรอบคอบ
- แจ้งเป็นข้อเสนอแนะไปยังส่วนเกี่ยวข้อง ให้มีการกรองเรื่องเสียงของลูกค้าที่ส่งผ่านแอมป์ หากเป็นเรื่องเดียวกัน ผู้ส่งเบอร์เดียวกัน ให้กรองเป็นเสียงของลูกค้าเพียงหมายเลขเดียว เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน
- ให้ส่วนเกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมายกรอกข้อมูลรายละเอียดตามแบบฟอร์ม VOC03 และ VOC04 รวมทั้งให้ผู้ใช้ไฟประเมินความพึงพอใจมาด้วยทุกครั้ง

5. จำนวนผู้ให้เสียง ประจำปีงบประมาณที่ 1/2563 จำนวนทั้งหมด 31 ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน 21 ราย คิดเป็น 67.74 % ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน 10 ราย คิดเป็น 32.26 % ดังนี้

- เกณฑ์การแปลผล ๔.๒๑ - ๕ (มากที่สุด), ๓.๔๑ - ๔.๒๐ (มาก), ๒.๖๑ - ๓.๔๐ (ปานกลาง), ๑.๘๑ - ๒.๖๐ (น้อย) และ ๑.๐๐ - ๑.๘๐ (น้อยที่สุด)

ประเมินความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (เฉลี่ยความพึงพอใจ)	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	4.57	มากที่สุด	1
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	4.46	มากที่สุด	3
3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	4.52	มากที่สุด	2
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	4.57	มากที่สุด	1
คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)	4.53	มากที่สุด	

6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

- เน้นย้ำเรื่องในการดำเนินการติดต่อชี้แจง และแก้ไขปัญหามาตามเสียงของผู้ใช้ไฟให้รวดเร็วยิ่งขึ้น
- รับฟังความต้องการของลูกค้า ชี้แจงแนวทางที่เหมาะสมที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการให้ลูกค้าเข้าใจและเป็นที่ยอมรับ
- เน้นย้ำให้แก้ไขปัญหาลูกค้าจนสำเร็จ เพื่อป้องกันการร้องเรียนซ้ำ



(นายทรงยศ พร้อมมูล)
วศก.ผบค.กฟจ.ยล.
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(นายสุเชษฐ์ ว่องนาวิ)
ทผ.บค.กฟจ.ยล.

ที่ รท.ผบค. ๒๐๑๑/2563

เรียน ประธานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงไส(มิตีที่๓)

ประธานศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร(นำลงเว็บไซต์), รจก.(ท),(บ.), ผจก.กฟย.ทผ., ทุกแผนก
ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ



(นายชาญชัย อนันตศิริรัตน์)
ผจก กฟจ.ยล. ๕ พ.๑.๖๓