

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน
ประจำไตรมาสที่ ..๓/.....๒๕๖๒ (เดือน กรกฎาคม – กันยายน ๒๕๖๒)
หน่วยงานกฟฟ. กฟจ.เชียงใหม่.....

๑. จำนวนช่องทางรับข้อร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ ข้อร้องเรียน	ประเภท/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	พฤติกรรม พนักงาน	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	การถูก งดจ่าย ไฟฟ้า	ทุจริต ประพต มิชอบ	ศูนย์ บริการ ข้อมูลผู้ใช้ ไฟฟ้า	อื่นๆ	ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ปิด ข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑.	PEA Call Center	๒			๑					๓	
๒.	www.pea.co.th	๔	๒							๖	
๓.	PEA Mobile App.			๑	๑	๑				๓	
๔.	ผวก./สนง. ก. ๑-๔										
๕.	สนง. กฟฟ./ การไฟฟ้าเขต										
๖.	ตู้ ปณ ๑๕๐										
๗.	สื่อมวลชน										
๘.	สปณ./สตง.										
๙.	ศูนย์ดำรงธรรม										
๑๐.	หน่วยงานกำกับดูแล										
๑๑.	สื่อสังคมออนไลน์										
๑๒.	อื่นๆ	๖	๒	๑	๒	๑				๑๒	

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐาน

คุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนอง ข้อร้องเรียน	การตอบสนองข้อร้องเรียน			จำนวนวันเฉลี่ย ที่ใช้ปิดข้อร้องเรียน (วัน)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% การตอบสนองข้อร้องเรียน (ต่อจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด)	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๑๒	๑๒	๑๐๐	๑๓.๕
ตอบชี้แจงเกินกว่า ๓๐ วัน				
อยู่ระหว่างดำเนินการ				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....
.....
.....
.....
.....

๓. คำร้องประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภทคำร้อง	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ			จำนวนวันเฉลี่ย ใน การยุติเรื่อง (วัน)
			ยุติคำร้อง (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
๑	แนะนำ	๑๑	๑๑			๓๔.๒๗
๒	ชื่นชม					
๓	แจ้งเหตุ/ แจ้งเบาะแส	๒	๒			๔๑
๔	ร้องขอ	๑๒	๑๒			๒๖.๙๑
	รวม	๒๕	๒๕			31.28

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขเพื่อพิจารณาดำเนินการเชิงป้องกัน

ปัญหาอุปสรรค การร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ หลากหลายช่องทางที่ กฟภ. เราเปิดโอกาสให้ผู้ไฟฟ้าได้แสดงความคิดเห็น ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ แจ้งเบาะแส เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีมาตรฐานระดับสากลตามวิสัยทัศน์ของ กฟภ. เพราะฉะนั้นเราต้องยอมรับกับจำนวนข้อร้องเรียนที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นซึ่งจะสอดคล้องกับจำนวนช่องทางที่เพิ่มขึ้น ประกอบกับความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีที่ผู้ไฟฟ้าเข้าใช้งานได้อย่างทั่วถึง และจากการติดตามชี้แจงแก้ไขปัญหา พบปัญหาดังนี้

๑. ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่เข้าใจในการลงหัวข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ แจ้งเบาะแส จึงลงข้อเสนอแนะเป็นข้อร้องเรียน
 ๒. พนักงานผู้ชี้แจงเบื้องต้นให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ ไม่สามารถตอบโต้ได้ ให้พนักงาน กฟจ.ชม. ปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน กฟภ. และให้ ผวต.กฟจ.ชม. เป็นผู้รับผิดชอบในระบบ PEA-VOC System ติดตาม และปิดข้อร้องเรียนภายในกำหนด ๓๐ วัน
- ไตรมาสที่ ๓ กฟจ.ชม. มีข้อร้องเรียน ๑๒ เรื่อง, ข้อเสนอแนะ ๑๑ เรื่อง, แจ้งเบาะแส ๒ เรื่อง และร้องขอ ๑๒ เรื่อง

ลงชื่อ.....

(นายเสรี มณีโชติ) ผู้จัดทำรายงาน

พช.ผวต.กฟจ.ชม.

เรียน น.อ ชน (๑๓.) 8230/2562

รจก.(ท), รจก.(ล), รจก.(อ), วศก.๙, นบท.๙

คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน, ทพ.ทุกแผนก

เพื่อทราบ


(นายอานนท์ สุขเจริญ)

รจก.(อ) วิชาการแทน ผจก.กฟจ.ชม.

- 2 ส.ค. 2563

หมายเหตุ: ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก PEA-VOC System)