

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน
ประจำไตรมาสที่ ๔ / ๒๕๖๒ (เดือน ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๒)
หน่วยงานกฟฟ. กฟจ. เชียงใหม่.....

ส่งเอกสารผ่าน SCANNER

๑. จำนวนช่องทางรับข้อร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับข้อร้องเรียน	ประเภท/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	พฤติกรรมพนักงาน	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ทุจริตประพัตติมิชอบ	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑.	PEA Call Center		๒	๒		๑				๕	
๒.	www.pea.co.th	๑	๑							๒	
๓.	PEA Mobile App.				๑	๑				๒	
๔.	ผวก./สนง. ก. ๑-๔										
๕.	สนง. กฟฟ./การไฟฟ้าเขต										
๖.	ตู้ ปณ ๑๕๐										
๗.	สื่อมวลชน										
๘.	สปณ./สดง.										
๙.	ศูนย์ดำรงธรรม										
๑๐.	หน่วยงานกำกับดูแล										
๑๑.	สื่อสังคมออนไลน์										
๑๒.	อื่นๆ	๑	๓	๒	๑	๒				๙	

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐาน
คุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	การตอบสนองข้อร้องเรียน			จำนวนวันเฉลี่ยที่ใช้ปิดข้อร้องเรียน (วัน)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% การตอบสนองข้อร้องเรียน (ต่อจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด)	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๙	๙	๑๐๐	๑๐.๗๗
ตอบชี้แจงเกินกว่า ๓๐ วัน				
อยู่ระหว่างดำเนินการ				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

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

๓. คำร้องประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภทคำร้อง	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ			จำนวนวันเฉลี่ย ในการยุติเรื่อง (วัน)
			ยุติคำร้อง (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
๑	แนะนำ	๖	๖			๒๐.๑๖
๒	ชื่นชม					
๓	แจ้งเหตุ/ แจ้งเบาะแส	๒	๒			๑๕
๔	ร้องขอ	๑๙	๑๙			๑๗.๓๖
	รวม	๒๗	๒๗			๑๗.๘๑

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขเพื่อพิจารณาดำเนินการเชิงป้องกัน

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

๑. ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่เข้าใจในการลงหัวข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ แจ้งเบาะแส จึงลงข้อเสนอแนะเป็นข้อร้องเรียน
๒. พนักงานผู้ชี้แจงเบื้องต้นให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ ไม่สามารถตอบโจทย์ได้ ให้พนักงาน กฟภ.ชม. ปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน กฟภ. และให้ ผวต.กฟภ.ชม. เป็นผู้รับผิดชอบในระบบ PEA-VOC System ติดตาม และปิดข้อร้องเรียนภายในกำหนด ๓๐ วัน
- ไตรมาสที่ ๔ กฟภ.ชม. มีข้อร้องเรียน ๙ เรื่อง, ข้อเสนอแนะ ๖ เรื่อง, แจ้งเบาะแส ๒ เรื่อง และร้องขอ ๑๙ เรื่อง

ลงชื่อ.....

(นายเสรี มณีโชติ) ผู้จัดทำรายงาน
พช.ผวต.กฟภ.ชม.

ที่ น.๑ กฟภ.ชม. (วต.).....

เรียน รจก.(ท), รจก.(ล), รจก.(อ), วศก.๙, นบท.๑๐
คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน, ทพ.ทุกแผนก

เพื่อทราบ

(นายบุญยัง สืบบัวแก้ว)
ชก.รักษาการแทน.รจก.(ล) กฟภ.ชม.
ปฏิบัติงานแทน ผชก.กฟภ.ชม.
- 8 ม.ค. 2563

หมายเหตุ: ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก PEA-VOC System)