



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะทำงานมิติที่ 3

ถึง กฟจ.ชม.

เลขที่

วันที่ 8 เมษายน 2563

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่...1.../...2563....

เรียน ผจก.กฟจ.ชม.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่...1.../...2563....
ของ กฟจ.ชม. โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกกด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Call Center			1		1		2	0
2.	โทรศัพท์ สำนักงาน/ ผู้บริหาร								
3.	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการ ทุจริตการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค (คปท. PEA)								
4.	หน่วยงาน กำกับดูแล								
5.	ศูนย์ดำรง ธรรม มท.								
6.	สำนักปลัด สำนัก นายกรัฐมนตรี (สปน.)					1		1	0
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.								
8.	หน่วยงานอื่นๆ	2						2	0

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การอุทก จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
9.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค					1		1	0
10.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook								
11.	Website ทฟก.		1		1			2	0
12.	E-mail								
13.	PEA Smart Plus			4		1		5	0
14.	วิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น								
15.	IA /IR Chat								
16.	ติดต่อโดย ตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
17.	จัดกิจกรรม								
รวม		2	1	5	1	4	-	13	0

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ 30 วันปฏิทิน

การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	13	13	100	1.92
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	13	13	100	7.62
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	0	0	0	0
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	0	0	0	0

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

(ไม่เกินกำหนด)

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	12	12	0	7.83
2	ชื่นชม	0	0	0	0
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	1	1	0	16
4	ร้องขอ	26	26	0	6.96
	รวม	39	39	0	7.46

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

ข้อร้องเรียนที่เกิดมากที่สุดคือการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า เพื่อไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ ให้แผนกที่เกี่ยวข้อง
ข้อที่แจ้งพร้อมกำกับชั้นเน้นย้ำ พนักงานและลูกจ้างที่ทำหน้าที่บริการ ให้ถือปฏิบัติสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ
ลูกค้า

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่...1.../...2563...จำนวนทั้งหมด.....13.....ราย ประเมินความพึงพอใจ
จำนวน...13....ราย คิดเป็น ...100...% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน.....0....ราย คิดเป็น0....%
ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	4.23	พอใจมาก	3
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนของ กฟภ.	3.77	พอใจ	1
3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	4.08	พอใจมาก	2
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่อง ร้องเรียนของ กฟภ.	4.08	พอใจมาก	2
คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)	4.04	พอใจมาก	

6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

ผลการประเมินความพึงพอใจ หัวข้อความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ได้คะแนน
น้อยสุด คือเป็นที่น่าพอใจ การแก้ไขต้องให้แผนกส่วนเกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขตลอดจนชี้แจงให้รวดเร็วกว่าเดิม

(นายเสรี มณีโชติ)

ตำแหน่ง พช.6 ผวต.กฟภ.ชม.

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

(นายบุญยัง สังข์แก้ว)

ตำแหน่ง รวท. (ล) กฟภ.ชม.

ประธานคณะทำงานมิติที่ 3

ที่ นอภทอ.ธม(ธท) ๒๒๕๐/๒๕๖๓

เรียน คณะทำงานบริหารจัดการจังหวัดขอนแก่น , 4๗.ทุกแผนก

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

๘/๗

..... นายสมชาย สุขเจริญ

(..... ~~รองผู้ว่าราชการแทน ผวจ.กาฬสินธุ์~~)

ผจก กพฟ.....