การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะทำงานมิติที่ 3 **ถึง** กฟจ.ชม.

เลขที่ **วันที่** 31 สิงหาคม 2563

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำไตรมาสที่...2.../...2563....

เรียน ผจก.กฟจ.ชม.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่..2.../...2563.... ของ กฟจ.ชม. โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. **จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน**

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Call Center	1	1		1			3	0
2.	โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร								
3.	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)								
4.	หน่วยงานกำกับดูแล								
5.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.			1				1	0
6.	สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)								
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.	3	2	2	1		3	11	0
12.	E-mail								
13.	PEA Smart Plus	1	1	7		1	3	13	0
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น								
15.	IA /IR Chat								
16.	ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
17.	จัดกิจกรรม								
รวม		5	4	10	2	1	6	28	0

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วันปฏิทิน

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน	ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน 30 วัน			
	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองเรื่องร้องเรียน	จำนวนวันปิดเรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	28	24	85.71	3.46
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	26	26	100	9.50
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	2	2	100	54.00
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	0	0	0	0

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

ข้อร้องเรียนหมายเลข I-63004266 ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน 71 วัน เนื่องจากอยู่ระหว่างดำเนินคดีละเมิดการใช้ไฟ, หมายเลข M-63006785 ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน 37 วัน เนื่องจากข้อร้องเรียนตกค้างที่ กบล.น.1 ส่งให้ กฟจ.เชียงใหม่ล่าช้า

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	2	2	0	11.00
2	ชื่นชม	6	6	0	10.00
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	2	2	0	9.50
4	ร้องขอ	71	71	0	10.98
รวม		81	81	0	10.87

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

ข้อร้องเรียนที่เกิดมากสุดคือการจดหน่วย/แจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า เพื่อไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ ให้แผนกที่เกี่ยวข้องชี้แจงพร้อมกำชับเน้นย้ำ พนักงานและลูกจ้างที่ทำหน้าที่ ให้ถือปฏิบัติและสร้างจิตสำนึกในการให้บริการลูกค้า

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่...2../...2563....จำนวนทั้งหมด.....28.....ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน..26....ราย คิดเป็น ...92.86...% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน...2..ราย คิดเป็น ...7.14..% ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	4.31	พอใจมาก	2
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	4.15	พอใจมาก	1
3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	4.15	พอใจมาก	1
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	4.15	พอใจมาก	1
คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)	4.19	พอใจมาก	

6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

ผลการประเมินความพึงพอใจ หัวข้อความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ได้คะแนนน้อยสุด คือเป็นที่น่าพอใจมาก การแก้ไขต้องให้แผนกส่วนเกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขตอบชี้แจงให้รวดเร็วกว่าเดิม

(นายเสรี มณีโชติ)	(นายบุญยัง สังบัวแก้ว)
ตำแหน่ง พขง.6 ผวต.กฟจ.ชม.	ตำแหน่ง รจก.(ล) กฟจ.ชม.
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล	ประธานคณะทำงานมิติที่ 3

ที่ น.๗๗๑๓(๑๓)๒๕๖๒ ๒๕๖๓

เรียน **คณะทำงานมิติที่ ๓, หผ.ทุกแผนก**

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ **พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส**

.....

(นายบุญยัง สังบัวแก้ว)

รจก.(ล) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ชน.

ผจก กฟฟ.....