



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะทำงานมิติที่ 3

ถึง กฟจ.ชม.

เลขที่

วันที่ 8 ตุลาคม 2563

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่...3.../...2563....

เรียน ผจก.กฟจ.ชม.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่...3.../...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	3					4	0
2.	โทรศัพท์ สำนักงาน/ ผู้บริหาร								
3.	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการ ทุจริตการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค (สปท. PEA)								
4.	หน่วยงาน กำกับดูแล								
5.	ศูนย์ดำรง ธรรม มท.								
6.	สำนักปลัด สำนัก นายกรัฐมนตรี (สปน.)								
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.								
8.	หน่วยงานอื่นๆ								

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกกด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
9.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
10.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook								
11.	Website กฟภ.			2				2	0
12.	E-mail								
13.	PEA Smart Plus			1				1	0
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น								
15.	IA /IR Chat								
16.	ติดต่อโดย ตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
17.	จัดกิจกรรม								
รวม		1	3	3	0	0	0	7	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	7	7	100	2
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	7	7	100	8.43
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน				
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด
(ไม่เกินกำหนด)

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	9	9	0	11.44
2	ชื่นชม	1	1	0	14.00
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	1	1	0	15.00
4	ร้องขอ	25	25	0	13.72
รวม		36	36	0	13.19

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

- ให้ ผบ. ตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้าให้มีเสถียรภาพอยู่เสมอทั้งในสภาวะปกติ และในสภาวะฉุกเฉิน พร้อมสามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการเน้นย้ำให้ชุดสำรวจ Patrol, ชุดส่งจุดร้อน และชุดตัดกิ่งไม้ ให้ปฏิบัติงานอย่างเข้มข้น เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน และลดปัญหาไฟตกไฟดับ
- ให้ ผบ. ตรวจสอบ เน้นย้ำบริษัทจดหน่วยพิมพ์บิลแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า ให้มีความละเอียดรอบคอบ ในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการอ่านตัวเลขในมิเตอร์ การส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้ตรงกับบ้านผู้ใช้ไฟฟ้าครบทุกหลัง การพูดจากับผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีจิตใจให้บริการ (Service mind) เพื่อป้องกันการร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus Application
- ให้ทุกแผนก ปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และให้ ผวต. ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบระบบงาน VOC-System ติดตามและปิดข้อร้องเรียนภายในกำหนด 15 วัน

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณที่...3../...2563...จำนวนทั้งหมด.....7....ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน..7....ราย คิดเป็น ...100...% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน...0..ราย คิดเป็น ...0..% ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (x) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	3.86	พอใจมาก	2
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟผ.	3.86	พอใจมาก	2
3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	3.71	พอใจมาก	1
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟผ.	3.71	พอใจมาก	1
คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)	3.79	พอใจมาก	

6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

- ให้ ทผ. แต่ละแผนกกำกับและเวียนย้ำ เรื่องขอความร่วมมือพนักงาน/ลูกจ้างทุกคน ในการให้บริการ และปฏิบัติงานแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ด้วยความรอบคอบ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว และให้ตระหนักถึงงานการให้บริการตามนโยบาย กฟผ. เพื่อเป็นการลดข้อร้องเรียนที่จะเกิดขึ้น
- ให้ ทผ. หรือคณะทำงานข้อร้องเรียนแต่ละด้าน ติดตาม ตรวจสอบ ดำเนินการติดต่อผู้ร้องเรียน ภายใน 5 วัน หลังเกิดข้อร้องเรียนในระบบ VOC System แล้วตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนโดยเร็ว และปิดงานร้องเรียนในระบบงานข้อร้องเรียน(VOC System) ให้ได้ภายในกำหนด 15 วัน

(นายเสรี มณีโชติ)

ตำแหน่ง พชง.6 ผวด.กฟผ.ชม.

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

(นายบุญยัง สืบบัวแก้ว)
รอง(ล) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟผ.ชม.
ตำแหน่ง.....

ประธานคณะทำงานมิติที่ 3

ที่ น.กฟผ.ชม(จก) ๗๖๖/๒๕๖๓

เรียน คณะทำงานมิติที่ ๓, ทผ.ทุกแผนก

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

(นายบุญยัง สืบบัวแก้ว)
รอง(ล) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟผ.ชม.
ผจก กฟผ.....