



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะทำงานมิติที่ 3

ถึง กฟจ.ชม.

เลขที่

วันที่ 5 เมษายน 2564

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกันและการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่...1.../...2564....

เรียน ผจก.กฟจ.ชม.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่..1.../...2564....ของ
กฟจ.ชม. โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

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

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.								
8.	หน่วยงานอื่นๆ						1	1	0
9.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค						1	1	0
10.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook								
11.	Website กฟภ.			3				3	0
12.	E-mail								
13.	PEA Smart Plus	2		1			1	4	0
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น								
15.	IA /IR Chat								
16.	ติดต่อโดย ตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
17.	จัดกิจกรรม								
รวม		4	0	4	0	0	4	12	0

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐาน
คุณภาพบริการ 30 วันปฏิทิน

การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	12	12	100	2.92
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	12	12	100	9.08
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน				
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....(ไม่เกินกำหนด)

3. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	4	4	0	8.75
2	ชื่นชม	0	0	0	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	1	1	0	8.00
4	ร้องขอ	11	11	0	6.91
รวม		16	16	0	7.44

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน (ระบุแนวทางแก้ไขให้
เป็นรูปธรรม/ชัดเจน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ)

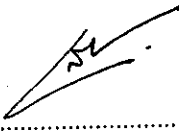
- ให้ ผบป. ตรวจสอบ เน้นย้ำบริษัทจดหน่วยพิมพ์บิลแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า ให้มีความละเอียดรอบคอบใน
การปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการอ่านตัวเลขในมิเตอร์ และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้อิฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าผ่าน
PEA Smart Plus Application
- ให้ ผบป. เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาไฟตก และดำเนินการแก้ไขไฟดับให้รวดเร็วขึ้น เพื่อป้องกันและ
ลดการร้องเรียนที่จะเกิดขึ้น
- ให้ทุกแผนก ปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และให้ ผวต. ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบ
ระบบงาน VOC-System ติดตามและปิดข้อร้องเรียนภายในกำหนด 15 วัน

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณที่...1../...2564...จำนวนทั้งหมด.....12....ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน..12....ราย คิดเป็น ...100...% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน...0..ราย คิดเป็น ...0..% ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	4.58	พอใจมาก	3
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟผ.	4.17	พอใจมาก	1
3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	4.25	พอใจมาก	2
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟผ.	4.17	พอใจมาก	1
คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)	4.29	พอใจมาก	

6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

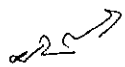
- ให้ ทพ. แต่ละแผนกกำกับและเวียนย้ำ เรื่องขอความร่วมมือพนักงาน/ลูกจ้างทุกคน ในการให้บริการ และปฏิบัติงานแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ด้วยความรอบคอบ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว และให้ตระหนักถึงงานการให้บริการตามนโยบาย กฟผ. เพื่อเป็นการลดข้อร้องเรียนที่จะเกิดขึ้น
- ให้ ทพ. หรือคณะทำงานข้อร้องเรียนแต่ละด้าน ติดตาม ตรวจสอบ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



(นายเสรี มณีโชติ)

ตำแหน่ง พชง.6 ผวต.กฟผ.ชม.

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(.....(นายบุญยัง สังบัวแก้ว).....)

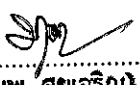
ตำแหน่ง รจก.(ล) กฟผ.ชม.

ประธานคณะทำงานมิติที่ 3

ที่ น.1 กฟผ.ชม (บค) 2564 / 1564

เรียน คณะทำงานมิติที่ 3, ทพ.ทุกแผนก

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส


(นายมานพ สุขเจริญ)
(รจก.(อ) รักษาการแทน ผจก.กฟผ.ชม)
ผจก กฟผ.....7..เม.ย. 2564