



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะทำงานมิติที่ 3

เลขที่

ถึง กฟจ.ชม.

วันที่ 6 ตุลาคม 2564

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่...3.../...2564....

เรียน ผจก.กฟจ.ชม.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System สถานะ ณ วันที่ 6 ตุลาคม 2564 และแนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่...3.../...2564....ของ กฟจ.ชม. โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Call Center	1	4					5	0
2.	โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร								
3.	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)								
4.	หน่วยงานกำกับดูแล								
5.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.								
6.	สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)								

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การอุทธรณ์ จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณ.หลักสี่ กทม.								
8.	หน่วยงานอื่นๆ								
9.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
10.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook								
11.	Website กฟภ.			3		1	1	5	0
12.	E-mail								
13.	PEA Smart Plus		1	3		1	2	7	0
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น								
15.	IA /IR Chat								
16.	ติดต่อโดย ตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
17.	จัดกิจกรรม								
รวม		1	5	6	0	2	3	17	0

2. ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน

การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	17	17	100	1.71
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	17	17	100	7.76
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน				
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน				

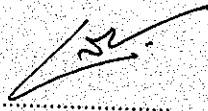
คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด
(ไม่เกินกำหนด)

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	11	10	1	9.80
2	ชื่นชม	1	1	0	5.00
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	1	1	0	8.00
4	ร้องขอ	70	58	12	7.91
รวม		83	70	13	8.14

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

- ให้ ผบ.ป. ตรวจสอบ เน้นย้ำบริษัทจัดหาหน่วยพิมพ์บิลแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า ให้มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการอ่านตัวเลขในมิเตอร์ และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้อิเล็กทรอนิกส์ชำระค่าไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus Application
- ให้ทุกแผนก ปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และให้ ผวต. ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบระบบงาน VOC-System ติดตามและปิดข้อร้องเรียนภายในกำหนด 15 วัน



(นายเสรี มณีโชติ)

ตำแหน่ง พช.6 ผвт.กพจ.ชม.

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(.....นายทองศุกร วงศ์โสภ.....)

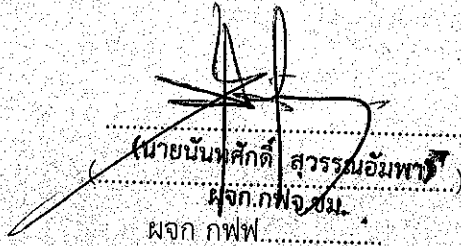
ตำแหน่ง.....รจก.(ล) กพจ.ชม.....

ประธานคณะกรรมการมิติที่ 3

ที่ น.กพจ.ชม(วค)จจจ ๓๖๔

เรียน คณะทำงานมิติที่ ๓, หผ.ทุกแผนก

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส



(นายณันต์ศักดิ์ สุวรรณอัมพา)

ผจก.กพจ.ชม.

ผจก กพฟ.....