



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะทำงานมิติที่ 3

เลขที่

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่...4../...2564...

ถึง กฟจ.ชม

วันที่ 5 ม.ค. 2565

เรียน ผจก.กฟจ.ชม

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System สถานะ ณ
วันที่ 5 ม.ค. 2565 และแนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่..4../2564 ของ กฟจ.ชม โดยมี
รายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ (เรื่อง)	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การอุทก จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Call Center	2	2		2			6	0
2.	โทรศัพท์ สำนักงาน/ ผู้บริหาร								
3.	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการ ทุจริตการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค (ศปท. 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 (เรื่อง)	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด 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.								
12.	E-mail								
13.	PEA Smart Plus			1				1	
14.	วิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น								
15.	IA /IR Chat								
16.	ติดต่อโดย ตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
17.	จัดกิจกรรม								
รวม		2	2	1	2	0	0	7	0

2. ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน

การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนอง และยุติเรื่อง (เรื่อง)	ร้อยละ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	7	7	100	1.43
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	7	7	100	7.85
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน				
อยู่ระหว่างดำเนินการ				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

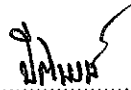
- ไม่มีเกินกำหนด

3. ประเภท อื่นๆ

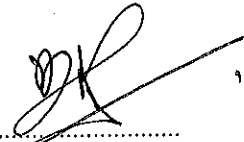
ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	5	5	0	9.00
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	1	1	0	3.00
4	ร้องขอ	62	61	1	9.81
รวม		68	67	1	9.36

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

- ให้ ผบ.ป.ตรวจสอบ เน้นย้ำพนักงานที่ปฏิบัติงาน ให้คำแนะนำผู้ใช้ไฟฟ้าที่เข้ามารับการผ่อนผันชำระค่าไฟฟ้า ที่เกิดขึ้นในช่วงนี้ให้มากขึ้น เพราะว่าเริ่มมีการตัดกระแสไฟฟ้า เพื่อป้องกันการร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นได้ในอนาคต
- ให้ทุกแผนก ปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และให้ ผวต. ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบระบบงาน VOC-System ติดตามและปิดข้อร้องเรียนภายในกำหนด 15 วัน



(นายปิติพงษ์ เกตุสา)
ตำแหน่ง พชง.6 ผวต.กฟจ.ชม.
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

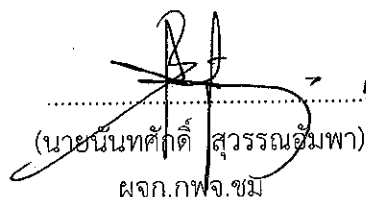


(นายทองสุก วงศ์โสภ)
ตำแหน่ง รจก.(ล) กฟจ.ชม.
ประธานคณะกรรมการมิติที่ 3

ที่ นด.กฟจ.ชม(วต) ๙๒ /๒๕๖๕

เรียน คณะทำงานมิติที่ ๓ , ทผ.ทุกแผนก

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส



(นายนันทศักดิ์ สุวรรณธัมพา)
ผจก.กฟจ.ชม

5 ธ.ค. 65