



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะทำงานมิติที่ 3

ถึง กฟจ.ชม

เลขที่

วันที่ 4 ก.ค 2565

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่...2.../...2565...

เรียน ผจก.กฟจ.ชม

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System สถานะ ณ
วันที่ 1 ก.ค. 2565 และแนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่...2.../2565 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	การถูกด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Call Center		4		2	1		5	2
2.	โทรศัพท์ สำนักงาน/ ผู้บริหาร								
3.	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริต การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค (ศปท. PEA)								
4.	หน่วยงานกำกับ ดูแล								
5.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.								
6.	สำนักปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี (สปน.)								
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.								
8.	หน่วยงานอื่นๆ								
9.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่								

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)
	ส่วนภูมิภาค								
10.	สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook								
11.	Website กฟภ.			2			1	3	
12.	E-mail								
13.	PEA Smart Plus					2		2	
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และ สื่อท้องถิ่น								
15.	IA /IR Chat								
16.	ติดต่อโดยตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค		1					1	
17.	จัดกิจกรรม								
18.	PEA-VCare								
19.	PEA live chat	1						1	
รวม		1	5	2	3	3	1	12	2

2. ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน

การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนอง และยุติเรื่อง (เรื่อง)	ร้อยละ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	12	12	100	1.16
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	12	12	100	8.83
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน				
อยู่ระหว่างดำเนินการ	2	2	100	

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

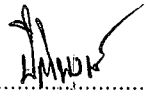
- ไม่มีเกินกำหนด

3. ประเภท อื่นๆ

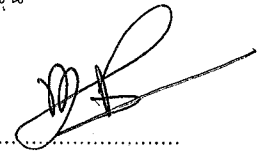
ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	31	25	5	8.80
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	2	2	-	11.00
4	ร้องขอ	75	75	-	8.0
รวม		108	102	5	9.26

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

- ให้ ผบ.ป.ตรวจสอบ เน้นย้ำพนักงานที่ปฏิบัติงาน ให้คำแนะนำผู้ใช้ไฟฟ้าที่เข้ามารับการผ่อนผันชำระค่าไฟฟ้า ที่เกิดขึ้นในช่วงนี้ให้มากขึ้น เพราะว่าเริ่มมีการตัดกระแสไฟฟ้า เพื่อป้องกันการร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นได้ในอนาคต และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus Application
- ให้ ผบ.ป. เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาไฟตก และดำเนินการแก้ไขไฟดับให้รวดเร็วขึ้น เพื่อป้องกันและลดการร้องเรียนที่จะเกิดขึ้น
- ให้ทุกแผนก ปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และให้ ผวต. ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบระบบงาน VOC-System ติดตามและปิดข้อร้องเรียนภายในกำหนด 15 วัน



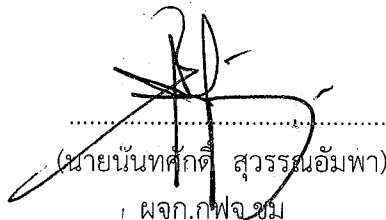
(นายปิติพงษ์ เกตุสา)
ตำแหน่ง พช.6 ผวต.กฟจ.ชม.
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(นายทองศุกร วงศ์โสภะ)
ตำแหน่ง รจก.(ล) กฟจ.ชม
ประธานคณะทำงานมิติที่ 3

ที่ นค.กฟจ.ชม(วต) ๕๖๕ /๒๕๖๕
เรียน คณะทำงานมิติที่ ๓ , ผ.ท.ทุกแผนก

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส



(นายบัณฑิต สุวรรณอัมพา)
ผจก.กฟจ.ชม

4 ก.ค. 2565

ผวต. 14040,14041

