



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.สทร.

ถึง กบล.(น๑)

เลขที่ ข.อ.กฟอ.สทร. (บ.ค.ว.๘๘๘/๒๕๖๔

วันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๔

เรียน อ.ก.บ.ล.(น๑)

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๔ ของหน่วยงานสังกัด กฟน.๑ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
๑.	Call Center	๔	-	-	๑	-	-	๕	-
๒.	โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
๓.	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
๔.	หน่วยงานกำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
๕.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
๖.	สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)	-	-	-	-	-	-	-	-
๗.	ตู้ ปณ. ๑๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
๘.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-

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)
๙.	เอกสารจาก ผู้ร้องเรียนส่งตรง สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๐.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๑.	Website กฟภ.	๑	-	-	-	-	๑	๒	-
๑๒.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๓.	PEA Smart Plus	๒	๑	-	-	-	๑	๔	-
๑๔.	วิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๕.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๖.	ติดต่อโดยตรง สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๗.	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		๗	๑	-	๑	-	๒	๑๑	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ ๓๐ วันปฏิทิน

การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๕ วัน	๑๑	๑๑	๑๐๐	-
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๑๑	๑๑	๑๐๐	๓๐
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....
ไม่มีข้อร้องเรียน.....

๓. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๔	๔	-	๒๐.๗๕
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	๑๑
๔	ร้องขอ	๘	๘	-	๒๓.๒๕
รวม		๑๒	๑๒	-	๔๔

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

๑. ให้ ผบ.ป. ดำเนินการชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งค่าไฟขึ้นสูงและแนะนำวิธีประหยัดไฟฟ้าและวิธีการตรวจสอบการใช้ไฟฟ้าเบื้องต้น

๒. ให้ ผบ.ป. ตรวจสอบสอบถามชุดผู้รับเหมาปรับปรุงระบบจำหน่ายและได้กล่าวแจ้งเตือนให้ชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยวาจาสุภาพบริการด้วยความเต็มใจ

๓. ให้ ผบ.ค. ตรวจสอบคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์และติดตามผลรายงานให้ผู้ใช้ไฟทราบ

๔. เมื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ สำหรับเรื่องใดที่ต้องใช้ระยะเวลา และงบประมาณสนับสนุน ให้เจ้าของเรื่องนั้นๆ นำเข้าแผนงาน เพื่อขอรับการสนับสนุน ซึ่งจะเป็นการแก้ไขปัญหาได้ในระยะยาว และเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก

๕. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๔ จำนวนทั้งหมด ๑๑ ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๗ ราย คิดเป็น ๖๓.๖๓ % ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน ๔ ราย คิดเป็น ๓๖.๓๖ % ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
๑. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๔.๔๒	พอใจมาก	๓
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟผ.	๓.๗๑	ปานกลาง	๒
๓. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	๔.๔๒	พอใจมาก	๓
๔. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟผ.	๓.๔๒	ปานกลาง	๑
คะแนนในภาพรวม (ข้อ ๑-๔)	๓.๙๙	พอใจมาก	-

๖. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

ติดตาม และเร่งรัดให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง เข้าพบลูกค้าโดยเร็วและวางแผนเข้าดำเนินการแก้ไขโดยด่วน



(นายเอกพล เกาเดช)

ตำแหน่ง พชง. ผบค.กฟอ.สทร.

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(นายอินสน ต้านคือ)

ผจก.กฟอ.สทร.

- ๕ พ.ค. ๒๕๖๔



(นายมนัส มณีจักร)

ตำแหน่ง หผ.บค.กฟอ.สทร.

ผู้ตรวจสอบข้อมูล