



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบต.กฟส.อ.สภพ.

ถึง

กฟส.อ.สภพ.

เลขที่

วันที่

ก.ย. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System / แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาส ๒ / ๒๕๖๓

เรียน ผจก.กฟส.อ.สภพ.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System / แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ ๒ / ๒๕๖๓ ของ กฟส.อ.สภพ. โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. จำนวนช่องทางรับข้อร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ ข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจด หน่วย/แจ้ง ค่าไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกงด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
๑.	Call Center	๒	๑						
๒.	โทรศัพท์สำนักงาน/ ผู้บริหาร								
๓.	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)								
๔.	หน่วยงานกำกับดูแล								
๕.	ศูนย์ดำรงธรรม						๑		
๖.	สำนักปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี(สปน.)								

ที่	ช่องทางรับ	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
	ข้อร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
๗.	ตู้ ปณ. ๑๕๐ ปณจ. หลักสี่ กทม.								
๘.	หน่วยงานอื่นๆ								
๙.	เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
๑๐.	สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook								
๑๑.	Website กฟภ.	๒	๓		๒		๑		
๑๒.	E-mail								
๑๓.	PEA Smart Plus			๒			๒		
๑๔.	วิทยุ, โทรศัพท์, หนังสือพิมพ์และสื่อท้องถิ่น								
๑๕.	IA/IR Chat								
๑๖.	ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
๑๗.	จัดกิจกรรม								
รวม		๔	๔	๒	๒		๔		

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ ๓๐ วันปฏิทิน

การตอบสนองเรื่อง ร้องเรียน	ตอบสนองต่อเรื่องภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียน ภายใน ๕ วัน	๑๖	๑๖	๑๐๐	๑๐.๗๕
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๑๖	๑๖	๑๐๐	๑๐.๗๕
ตอบชี้แจงเกินกว่า ๓๐ วัน				
อยู่ระหว่างดำเนินการ				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด
(ไม่เกินกำหนด)

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภทคำร้อง	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ		จำนวนวันยุติเรื่อง (วัน)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๔	๔	๐	๑๐.๒๕
๒	ชื่นชม	๑	๑	๐	๑๑.๐๐
๓	แจ้งเหตุ/ แจ้งเบาะแส	๗	๗	๐	๘.๒๙
๔	ร้องขอ	๒๑	๒๑	๐	๑๔.๑๙
	รวม	๙	๙	๐	๗.๘๘

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน (ระบุแนวทางแก้ไขให้
เป็นรูปธรรม/ชัดเจน เพื่ป้องกันการเกิดซ้ำ)

ปัญหาและอุปสรรค การร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ หลากหลายช่องทางที่ กฟภ. เราเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคไฟฟ้าได้
แสดงความคิดเห็น ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ แจ้งเบาะแส เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีมาตรฐานระดับ
สากล ตามวิสัยทัศน์ของ กฟภ. เพราะฉะนั้นเราต้องยอมรับกับจำนวนข้อร้องเรียนที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ซึ่งจะ
สอดคล้องกับจำนวนช่องทางที่เพิ่มขึ้น

แนวทางการแก้ไข ให้ทุกแผนกปฏิบัติตามคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ
กฟภ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ ๒) และให้ ผบต.เป็นผู้ติดตามและปิดข้อร้องเรียนภายในกำหนดระยะเวลา ๓๐
วัน ในระบบสารสนเทศบริหารจัดการเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

๕. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ ๒ / ๒๕๖๓ จำนวนทั้งหมด ๑๖ ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑๕ ราย คิดเป็น ๙๓.๗๕ % ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่น ๆ จำนวน ๑ ราย คิดเป็น ๖.๒๕ % ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	แปรผล	ลำดับที่
๑. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๔.๕๓	พอใจมาก	๔
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ของ กฟผ.	๔.๔๖	พอใจมาก	๓
๓. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรง กับวัตถุประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	๔.๔๐	พอใจมาก	๒
๔. โดยภาพรวม ท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อ ร้องเรียนของ กฟผ.	๔.๒๖	พอใจมาก	๑
คะแนนในภาพรวม (ข้อ ๑-๔)	๔.๔๑	พอใจมาก	-

๖. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่น ๆ

- ตรวจสอบและชี้แจงให้ผู้ไข้ไฟให้รับทราบในเบื้องต้นทันทีที่มีข้อมูล
- ประสานงานในส่วนเกี่ยวข้องและดำเนินการแก้ไขตอบชี้แจงโดยเร่งด่วน
- เน้นย้ำการให้บริการ การดำเนินการ ให้กับผู้ปฏิบัติงานรับทราบอย่างสม่ำเสมอ
- ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานและผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของแต่ละแผนกปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA อย่างเคร่งครัด


(นายเจษฎา ไชยวรรณ)
ลชง.ผบต.กฟส.อ.สกพ.
ผู้จัดทำและสรุปรายงาน

ว่าที่ ร้อยตรี
(สำราญ ยิ่งยง)
ผบ.บต.กฟส.อ.สกพ.

ที่ น.๑กฟส.อ.สกพ.(บต)๔๔๔๖ / ๒๕๖๓
เรียน ผจก.กฟย.แม่เอน , คณะทำงานมิติที่ ๓ , หผ.ทุกแผนก
ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส


(นายอภिरักษ์ อินพิทยานุรัตน์)
ผจก.กฟส.อ.สกพ.

๒. ก.ย. ๒๕๖๓

ส่งเอกสารแล้ว	
☒	สัสม (Scan ส่ง)
☐	สัสม (ส่งต้นฉบับ)
ลงชื่อ 	
วันที่ ๒. ก.ย. ๒๕๖๓	