



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบต.กฟส.อ.สภพ.

ถึง กฟส.อ.สภพ.

เลขที่

วันที่ ๗ ต.ค. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System / แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาส ๓ / ๒๕๖๓

เรียน ผจก.กฟส.อ.สภพ.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System / แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ ๓ / ๒๕๖๓ ของ กฟส.อ.สภพ. โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. จำนวนช่องทางรับข้อร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
	ข้อร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
๑.	Call Center	๑						๑	
๒.	โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร								
๓.	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)								
๔.	หน่วยงานกำกับดูแล								
๕.	ศูนย์ดำรงธรรม								
๖.	สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี(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		๑					๑	
๑๐.	สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook								
๑๑.	Website กฟภ.			๑				๑	
๑๒.	E-mail								
๑๓.	PEA Smart Plus								
๑๔.	วิทยุ, โทรศัพท์, หนังสือพิมพ์และสื่อท้องถิ่น								
๑๕.	IA/IR Chat								
๑๖.	ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
๑๗.	จัดกิจกรรม								
รวม		๑	๑			๑		๓	

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	๓	๓	๑๐๐	๙.๓๓
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๓	๓	๑๐๐	๙.๓๓
ตอบชี้แจงเกินกว่า ๓๐ วัน				
อยู่ระหว่างดำเนินการ				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด
(ไม่เกินกำหนด)

.....
.....
.....

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภทคำร้อง	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ		จำนวนวันยุติเรื่อง (วัน)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๓	๓	๐	๑๐.๖๖
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/ แจ้งเบาะแส	๑	๑	๐	๑๑.๐๐
๔	ร้องขอ	๑๑	๑๑	๐	๒๐.๐๐
	รวม	๑๕	๑๕	๐	๑๗.๕๓

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

ปัญหาและอุปสรรค การร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ หลากหลายช่องทางที่ กฟภ. เราเปิดโอกาสให้ผู้ไฟฟ้าได้
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 ประจำไตรมาสที่ ๓ / ๒๕๖๓ จำนวนทั้งหมด ๓ ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๓ ราย คิดเป็น ๑๐๐ % ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	แปรผล	ลำดับที่
๑. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๓.๓๓	พอใจ ปานกลาง	๑
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ของ กฟภ.	๔.๐๐	พอใจ	๒
๓. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรง กับวัตถุประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	๔.๖๐	พอใจมาก	๓
๔. โดยภาพรวม ท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อ ร้องเรียนของ กฟภ.	๔.๖๐	พอใจมาก	๓
คะแนนในภาพรวม (ข้อ ๑-๔)	๔.๑๓	พอใจ	-

๖. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่น ๆ

- ตรวจสอบและชี้แจงให้ผู้ไข้ไฟให้รับทราบในเบื้องต้นทันทีที่มีข้อมูล
- ประสานงานในส่วนเกี่ยวข้องและดำเนินการแก้ไขตอบชี้แจงโดยเร่งด่วน
- เน้นย้ำการให้บริการ การดำเนินการ ให้กับผู้ปฏิบัติงานรับทราบอย่างสม่ำเสมอ
- ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานและผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของแต่ละแผนกปฏิบัติตามคู่มือ
การจัดการข้อร้องเรียนของ PEA อย่างเคร่งครัด



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

ว่าที่ ร้อยตรี



(สำราญ ยิ่งยง)
ผบ.ต.กฟส.อ.สกพ.

ที่ น.๑กฟส.อ.สกพ.(บต) ๓๕๘๓/ ๒๕๖๓

เรียน ผจก.กฟย.แม่ออน , คณะทำงานมิติที่ ๓ , ผผ.ทุกแผนก
ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส



(นายวินท์ จันทรรตา)
ผจก.กฟส.อ.สกพ.

๕ 7 พ.ค. 2563

ส่งเอกสารแล้ว	
☒	สืบทอด (Scan ส่ง)
☐	สืบทอด (ส่งด้วยฉบับ)
ลงชื่อ <u>นายวินท์ จันทรรตา</u>	
วันที่ <u>๙ พ.ค. ๒๕๖๓</u>	