



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบต.กฟส.อ.สภพ.

ถึง กฟส.อ.สภพ.

เลขที่

วันที่ ๕ ม.ค. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System / แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาส ๔ / ๒๕๖๓

เรียน ผจก.กฟส.อ.สภพ.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System / แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ ๔ / ๒๕๖๓ ของ กฟส.อ.สภพ. โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. จำนวนช่องทางรับข้อร้องเรียน

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

ที่	ช่องทางรับ ข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/แจ้ง ค่าไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกงด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
๗.	ตู้ ปณ. ๑๕๐ ปณจ. หลักสี่ กทม.								
๘.	หน่วยงานอื่นๆ								
๙.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วน ภูมิภาค								
๑๐.	สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook								
๑๑.	Website กฟภ.								
๑๒.	E-mail								
๑๓.	PEA Smart Plus			๑				๑	
๑๔.	วิทยุ, โทรศัพท์, หนังสือพิมพ์และสื่อ ท้องถิ่น								
๑๕.	IA/IR Chat								
๑๖.	ติดต่อโดยตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วน ภูมิภาค								
๑๗.	จัดกิจกรรม								
รวม		๑		๑				๒	

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	๒	๒	๑๐๐	๗.๐๐
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๒	๒	๑๐๐	๗.๐๐
ตอบชี้แจงเกินกว่า ๓๐ วัน				
อยู่ระหว่างดำเนินการ				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด
(ไม่เกินกำหนด)

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

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภทคำร้อง	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ		จำนวนวันยุติเรื่อง (วัน)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๒	๒	๐	๑๘.๕๐
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/ แจ้งเบาะแส	๑	๑	๐	๓.๐๐
๔	ร้องขอ	๑๑	๑๑	๐	๑๖.๑๘
	รวม	๑๔	๑๔	๐	๑๕.๕๗

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

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

แนวทางการแก้ไข ให้ทุกแผนกปฏิบัติตามคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ ๒) และให้ ผบต.เป็นผู้ติดตามและปิดข้อร้องเรียนภายในกำหนดระยะเวลา ๑๕ วัน ในระบบสารสนเทศบริหารจัดการเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

๕. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ ๔ / ๒๕๖๓ จำนวนทั้งหมด ๒ ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑ ราย คิดเป็น ๕๐ % ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน ๑ ราย คิดเป็น ๕๐ % ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	แปรผล	ลำดับที่
๑. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๕.๐๐	พอใจมาก	๒
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ของ กฟภ.	๕.๐๐	พอใจมาก	๒
๓. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรง กับวัตถุประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	๕.๐๐	พอใจมาก	๒
๔. โดยภาพรวม ท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อ ร้องเรียนของ กฟภ.	๔.๐๐	พอใจ	๑
คะแนนในภาพรวม (ข้อ ๑-๔)	๔.๗๕	พอใจมาก	-

๖. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่น ๆ

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

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

ว่าที่ ร้อยตรี
 (สำราญ ยิ่งยง)
 ทพ.บต.กฟส.อ.สภพ.

ที่ น.๑กฟส.อ.สภพ.(บต) ๗๐ / ๒๕๖๔
 เรียน ผจก.กฟย.แม่เอน , คณะทำงานมิติที่ ๓ , ทพ.ทุกแผนก
 ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
 และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส

(นายวินท์ จันทรดา)
 ผจก.กฟส.อ.สภพ.

๖ ม.ค. ๒๕๖๔

ส่งเอกสารแล้ว	
☒	ลิ้ม (ส่งคนส่ง)
☐	ลิ้ม (ส่งลิ้มฉบับ)
ลงชื่อ กฟย.	
วันที่ ๖ ม.ค. ๒๕๖๔	