



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะทำงานมิติที่ 3

ถึง กฟส.อ.ป่าซาง

เลขที่

วันที่ 16 เมษายน 2563

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่...1.../.....2563.....

เรียน ผจก.กฟส.อ.ป่าซาง

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่...1.../...2563....ของ กฟส.อ.ป่าซาง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การอุทกสงจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Call Center	1						1	-
2.	โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร								
3.	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)								
4.	หน่วยงานกำกับดูแล								
5.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.								
6.	สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)								
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.								
8.	หน่วยงานอื่นๆ								

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกต จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
9.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
10.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook								
11.	Website nplg.	1						1	-
12.	E-mail								
13.	PEA Smart Plus								
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น								
15.	IA /IR Chat								
16.	ติดต่อโดย ตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
17.	จัดกิจกรรม								
รวม		2	-	-	-	-	-	2	-

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ 30 วันปฏิทิน

การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	2	2	100	4.00
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	-	-	-	-
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	-	-	-	-
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	3	3	-	1.67
รวม		3	3	-	1.67

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

.....ปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นคือ ไฟฟ้าตกบ่อยเพื่อเป็นการป้องกันข้อร้องเรียนขอให้ ผ.กป.ภส.อ.ป่าขวาง จัดพนักงานเข้าตรวจสอบแก้ไขโดยเร่งด่วน พร้อมวางแผนสำรวจจัดทำประมาณการขอจัดสรรงบไปที่ กฟน.1.. และเน้นย้ำพนักงานพร้อมลูกจ้าง หากพบพื้นที่ใดมีปัญหาเรื่องไฟตกให้รีบแจ้งให้ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้รวดเร็ว.....

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำปีใดมาที่...1../...2563...จำนวนทั้งหมด.....2.....ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน.....2.....ราย คิดเป็น ...100...% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน.....0.....ราย คิดเป็น0.....% ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (x) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	4.00	พอใจมาก	3
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	4.50	พอใจมาก	1
3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	4.50	พอใจมาก	2
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	4.00	พอใจมาก	4
คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)	4.25	พอใจมาก	

6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

.....ผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า การแก้ไขรวดเร็วและตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ไฟ ได้คะแนนสูงสุดแนวทางการแก้ไขขอให้ ผ.กป.ภส.อ.ป่าขวาง กักขังพนักงานและลูกจ้างให้ถือปฏิบัติในการให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าตกไฟฟ้าช็อตพร้อมตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟให้รวดเร็วขึ้น.....

W. San

(นายไพบุลย์ จันทะวรรณ)
ตำแหน่ง ชม.บต.กฟส.อ.ป่าขวาง
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

W. San

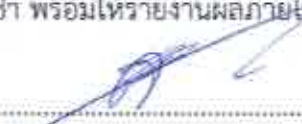
(นายไพบุลย์ จันทะวรรณ)
ตำแหน่ง ชม.บต.กฟส.อ.ป่าขวาง
รช.หม.บต.กฟส.อ.ป่าขวาง
ประธานคณะทำงานมิติที่ 3

1035/8563

ที่แนบมา (มท) 2563

เรียน คณะทำงานจัดการซื้อร้องเรียน, ทผ. ทุกแผนก

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส


.....
(นายวีระศักดิ์ ชุมภูเทพ)

ผจก.กฟส.อ.ป่าซาง