



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะทำงานมิติที่ ๓

เลขที่ ผ.บ. ๓๕๐๕/๒๕๖๓

ถึง กฟส.อ.ปทุมธานี

วันที่ ๓ ก.ค. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่...๒.../.....๒๕๖๓.....

เรียน ผจก.กฟส.อ.ปทุมธานี

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาส
ที่...๒.../.....๒๕๖๓.....ของ กฟส.อ.ปทุมธานี โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

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)
๑.	Call Center								
๒.	โทรศัพท์ สำนักงาน/ ผู้บริหาร								
๓.	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการ ทุจริตการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค (สปป. PEA)								
๔.	หน่วยงาน กำกับดูแล								
๕.	ศูนย์ดำรง ธรรม มท.								
๖.	สำนักปลัด สำนัก นายกรัฐมนตรี (สปป.)								
๗.	ตู้ ปณ. ๓๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทม.								
๘.	หน่วยงานอื่นๆ								

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การดูแล จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
๙.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
๑๐.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook								
๑๑.	Website กฟผ.						๑	๑	-
๑๒.	E-mail								
๑๓.	PEA Smart Plus						๓	๓	
๑๔.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น								
๑๕.	IA /IR Chat								
๑๖.	ติดต่อโดย ตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
๑๗.	จัดกิจกรรม								
รวม		-	-	-	-	-	๔	๔	-

**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	๓	๓	๑๐๐	๔.๐๐
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๑	๑	๑๐๐	๖.๐๐
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๑	๑	-	๒.๐๐
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
๔	ร้องขอ	๔	๔	-	๑.๒๕
รวม		๕	๕	-	

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

..... ปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในไตรมาส ๒ คือ ระบบจำหน่าย เสาไฟและสายยึดโยง ของ กฟภ. อยู่ภายในบริเวณบ้านของผู้ใช้ไฟ แจ้งให้ ผกป.กฟส.อ.ป๋าชาง ดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว และสำรวจพื้นที่ที่มีระบบจำหน่าย เสาไฟ หรือสายยึดโยงอยู่ในพื้นที่ผู้ใช้ไฟ ท้าแผนเข้าดำเนินการย้ายออกจากพื้นที่ผู้ใช้ไฟ การท่วรายการผ่าน แอปพลิเคชันของ กฟภ. ด้านการขอรับเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้าคืนไม่สะดวกต้องทำรายการหลายครั้งเข้าชั้น ประสาน ผนง.ผนต.แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ต่อผู้ใช้บริการ ป้องกันข้อร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นตามมา.....

๕. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่...๒.../...๒๕๖๓...จำนวนทั้งหมด.....๔.....ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน.....๔.....ราย คิดเป็น ...๑๐๐...% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน.....๐.....ราย คิดเป็น๐.....% ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
๑. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๔.๐๐	พอใจมาก	๒
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	๔.๐๐	พอใจมาก	๓
๓. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	๔.๐๐	พอใจมาก	๓
๔. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	๔.๐๐	พอใจมาก	๔
คะแนนในภาพรวม (ข้อ ๑-๔)	๔.๐๐	พอใจมาก	

๖. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

..... ผลการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้ไฟให้ความเห็นว่า ประเด็นความรวดเร็ว สะดวก และการดำเนินการแก้ไขตรงกับจุดประสงค์ของผู้ใช้ไฟที่ร้องเรียน ได้คะแนนความพอใจมากที่สุด สำหรับแนวทางการแก้ไขขอให้ ผกป.กฟส.อ.ป๋าชาง เข้าตรวจสอบระบบจำหน่ายเสาไฟและสายยึดโยงในพื้นที่หวักรถูกล้ำเข้าในบริเวณบ้านผู้ใช้ไฟ ให้รับดำเนินการแก้ไขย้ายออกโดยเร็ว ด้านระบบการขอคืนเงินประกันแจ้ง ผนง.ผนต. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขให้ดีขึ้น รวดเร็ว สะดวกต่อผู้ใช้ไฟฟ้าใช้บริการ.....

W. Pich

(นายไพฑูรย์ จันทะวรรณ)
ตำแหน่ง ผ.บ.ค.กฟส.อ.ป๋าชาง
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

W. Pich

(นายไพฑูรย์ จันทะวรรณ)
ตำแหน่ง ผ.บ.ค.กฟส.อ.ป๋าชาง
ประธานคณะทำงานมิติที่ 3

ที่ น.1กฟส.อ.ปช.(บต.) ๓๕๒๕๐๓/๒๕๖๓

เรียน คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน,ทผ.ทุกแผนก

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน หลังสิ้นไตรมาส



(นายวิระศักดิ์ ชุมภูเทพ)

ผจก.กฟส.อ.ป่าซาง

- ๓ ก.ค. ๒๕๖๓