การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะทำงานมิติที่ ๓ ถึง กฟส.อ.ป่าซาง
เลขที่ ผผก.๓๕๐๖๔/๒๕๖๓ วันที่ - 2 ต.ค. 2563
เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำไตรมาสที่...๓.../.....๒๕๖๓.....

เรียน ผจก.กฟส.อ.ป่าซาง

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่...๓..../...๒๕๖๓.... ของ กฟส.อ.ป่าซาง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		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.	ศูนย์คำรงธรรม มท.								
๖.	สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)								
๗.	ตู้ ปณ. ๑๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทม.								
๘.	หน่วยงานอื่นๆ								

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
๙.	เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
๑๐.	สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook								
๑๑.	Website กฟภ.				๑		๑	๒	-
๑๒.	E-mail								
๑๓.	PEA Smart Plus								
๑๔.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น								
๑๕.	IA /IR Chat								
๑๖.	ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
๑๗.	จัดกิจกรรม								
รวม		๑	-	-	๑	-	๑	๓	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วันปฏิทิน

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน	ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิดเรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองเรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๕ วัน	๓	๓	๑๐๐	๓.๐๐
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๑	๑	-	๓.๐๐
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
๔	ร้องขอ	๑	๑	-	๓.๐๐
รวม		๒	๒	-	๓.๐๐

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

ปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในไตรมาส ๓ คือ เกี่ยวกับพฤติกรรมพนักงานพูดจาไม่สุภาพกับผู้ใช้ไฟที่ขอรับบริการ กรณีผู้ใช้ไฟสอบถามปัญหาเหมือนไม่เต็มใจบริการ ในพื้นที่ กฟย.ต.นครเจดีย์ มีไฟฟ้าดับบ่อยการแก้ไขนานและล่าช้าผู้ใช้ไฟได้รับความเสียหายและเดือดร้อน ประสาน ผกป.กฟส.อ.ป่าซาง จัดชุดงานเข้าช่วยงานแก้ไขไฟดับในพื้นที่ กฟย.ต.นครเจดีย์ เนื่องจากระบบจำหน่ายมีพื้นที่กว้างและเป็นป่าเขาทำให้การแก้ไขใช้เวลานาน การดับไฟปฏิบัติงานต้องมีการแจ้งล่วงหน้าผ่านผู้นำชุมชนท้องถิ่นทุกครั้ง พร้อมกำชับพนักงานให้พูดกับผู้ใช้ไฟด้วยความสุภาพเต็มใจให้บริการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน

๕. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่...๓.../....๒๕๖๓....จำนวนทั้งหมด.....๓.....ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน.....๓.....ราย คิดเป็น ...๑๐๐...% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน.....๐.....ราย คิดเป็น .....๐.....% ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
๑. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๔.๐๐	พอใจมาก	๒
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	๔.๐๐	พอใจมาก	๑
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

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่ร้องเรียนให้คะแนน ปรากฏว่า เรื่อง ความรวดเร็วในการแก้ไขเรื่อง ข้อร้องเรียนของ กฟภ.ยังได้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ ๑ สำหรับแนวทางการแก้ไขขอให้ผกป.กฟส.ป่าซาง วางแผนจัดชุดงานเข้าช่วยแก้ไขไฟดับในพื้นที่ กฟย.นครเจดีย์ ประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าและทำหนังสือแจ้งผู้นำชุมชนท้องถิ่นประกาศให้ผู้ใช้ไฟทราบอย่างทั่วถึง รวมถึงเรื่องการแก้ไขไฟดับหรือการดับไฟเพื่อปฏิบัติงานเพื่อป้องกันผู้ใช้ไฟร้องเรียน

(นายไพบูลย์ จันทะวรรณ)
ตำแหน่ง หผ.บต.กฟส.อ.ป่าซาง
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

(นายไพบูลย์ จันทะวรรณ)
ตำแหน่ง หผ.บต.กฟส.อ.ป่าซาง
ประธานคณะทำงานมิติที่ ๓

ที่ น.1กฟส.อ.ปช.(บต.) ๓๖๔๕๕ /๒๕๖๓

เรียน คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน,หผ.ทุกแผนก

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน หลังสิ้นไตรมาส

.....

(นายวิสูตร ทิศอาจ)

ผจก.กฟส.อ.ป่าซาง

2 ต.ค. 2563