



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะทำงานมิติที่ ๓
เลขที่ พนท.๑/๒๕๖๔

ถึง กฟส.อ.ป่าซาง
วันที่ - ๕ มี.ค. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่...๔.../.....๒๕๖๓.....

เรียน ผจก.กฟส.อ.ป่าซาง

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่...๔.../...๒๕๖๓....
ของ กฟส.อ.ป่าซาง 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)
๓.	Call Center								
๒.	โทรศัพท์ สำนักงาน/ ผู้บริหาร								
๓.	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการ ทุจริตการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค (ศปท. PEA)								
๔.	หน่วยงาน กำกับดูแล								
๕.	ศูนย์ดำรง ธรรม มท.								
๖.	สำนักปลัด สำนัก นายกรัฐมนตรี (สปน.)								
๗.	คู่มือ ปณ. ๑๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทผ.								
๘.	หน่วยงานอื่นๆ								

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การอุทกค จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
๙.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
๑๐.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook								
๑๑.	Website กฟภ.	๑		๑				๒	
๑๒.	E-mail								
๑๓.	PEA Smart Plus								
๑๔.	วิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น								
๑๕.	IA /IR Chat								
๑๖.	ติดต่อโดย ตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
๑๗.	จัดกิจกรรม								
รวม		๑	-	๑	-	-	-	๒	-

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	๒	๒	๑๐๐	๕.๐๐
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	๒	๒	-	๓.๐๐
๒	ชื่นชม	๑	๑	-	๑.๐๐
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
๔	ร้องขอ	๔	๔	-	๙.๗๕
รวม		๗	๗	-	๔.๕๘

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

ปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นใน ไตรมาส ๓ คือ การดับไฟเพื่อปฏิบัติงานของชุดงานก่อสร้าง มีการประชาสัมพันธ์ไม่ถึง ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าไม่ทราบทำให้ได้รับความเดือดร้อน และกรณีผู้ใช้ไฟได้รับบิลค่าไฟฟ้า ๒ ใบ โดยมีค่าไฟเท่ากันทั้ง ๒ ใบ เกิดความสงสัยขอให้ส่วนเกี่ยวข้องช่วยตรวจสอบ

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

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (x) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
๑. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๔.๐๐	พอใจมาก	๒
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟผ.	๔.๐๐	พอใจมาก	๓
๓. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	๔.๐๐	พอใจมาก	๓
๔. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟผ.	๔.๐๐	พอใจมาก	๔
คะแนนในภาพรวม (ข้อ ๑-๔)	๔.๐๐	พอใจมาก	

๖. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่ร้องเรียนให้คะแนน ปรากฏว่า เรื่อง ความรวดเร็วในการแก้ไขเรื่อง ข้อร้องเรียนของ กฟผ.ยังได้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ ๑ สำหรับแนวทางแก้ไขเมื่อมีการดับกระแสไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานให้มีการแจ้งล่วงหน้าและประชาสัมพันธ์หลายๆ ครั้ง พร้อมทำหนังสือแจ้งผู้นำชุมชนประกาศให้ผู้รู้ไฟทราบอย่างทั่วถึง สำหรับกรณีที่ผู้ใช้ไฟได้รับบิล ๒ ใบ นั้น เกิดจากผู้ไฟจ่ายค่าไฟฟ้าผ่านมือถือจะได้รับใบเสร็จรับเงินเดือนก่อน ๑ ใบ และใบแจ้งหนี้เดือนปัจจุบัน ๑ ใบ ที่นับถือจำนวนเงินมาเท่ากันได้ชี้แจงผู้ใช้ไฟรับทราบแล้ว


(นายไพบุลย์ จันทะวรรณ)
ตำแหน่ง ผ.บ.ต.กฟผ.อ.ป.าชาง
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล


(นายไพบุลย์ จันทะวรรณ)
ตำแหน่ง ผ.บ.ต.กฟผ.อ.ป.าชาง
ประธานคณะกรรมการนิติที่ ๓

ที่ น.1กฟส.อ.ปช.(บต.) ๒๓ /๒๕๖๔

เรียน คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน,ทผ.ทุกแผนก
ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน หลังสิ้นไตรมาส



(นายวิสูตร ทิศอาจ)
ผจก.กฟส.อ.ปชาง

๐๕ มี.ค. ๒๕๖๔