



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะทำงานมิติที่ ๓

ถึง กฟส.อ.จาว

เลขที่

วันที่

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสถี ๓ / ๒๕๖๓

เรียน ผจก.กฟส.อ.จาว ผ่าน ทค.บต.

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

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหมาย/แจ้งคำไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกต้องจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
๑.	Call Center						๓	๓	๐
๒.	โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร							๐	๐
๓.	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)							๑	๐
๔.	หน่วยงานกับกำตูล							๐	๐
๕.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.							๐	๐
๖.	สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)							๐	๐
๗.	ซู ปณ. ๑๕๖ ปณจ.หลักสี่ กทม.							๐	๐
๘.	หน่วยงานอื่นๆ							๐	๐

ที่	ช่องทางรับเรื่อง ร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การอุทก จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
๙.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค							๐	๐
๑๐.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook							๐	๐
๑๑.	Website กฟภ.						๓	๓	๐
๑๒.	E-mail								
๑๓.	PEA Smart Plus							๐	๐
๑๔.	วิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น								
๑๕.	IVIR Chat							๐	๐
๑๖.	ติดต่อโดย ตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค							๐	๐
๑๗.	จัดกิจกรรม							๐	๐
รวม							๒	๒	๒

**๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ ๓๐ วันปฏิทิน**

การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองเรื่อง ร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียน ภายใน ๕ วัน	๒	๒	๑๐๐.๐๐%	๓.๕๐
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๒	๒	๑๐๐.๐๐%	๕
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	๐	๐	ไม่มี	ไม่มี
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	๐	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในการนิยามหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๐	๐	๐	๐
๒	ชื่นชม	๐	๐	๐	๐
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๐	๐	๐	๐
๔	ร้องขอ	๐	๐	๐	๐
รวม		๐	๐	๐	๐

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

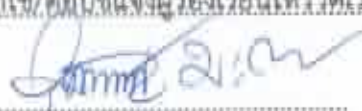
ประเภท	หัวข้อ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข/การดำเนินการเชิงป้องกัน
การให้บริการ	อื่นๆ	ผู้ใช้ไฟใช้กระแสไฟฟ้าเกินอัตรา	แนะนำผู้ใช้ไฟเพิ่มขนาดมิเตอร์ให้เหมาะสมกับโหลด
		ที่อยู่ผู้ใช้ไฟไม่ถูกต้อง	ดำเนินการแก้ไขที่อยู่ผู้ใช้ไฟให้ถูกต้อง

๕. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ ๓ / ๒๕๖๓ จำนวนทั้งหมด ๒ ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๒ ราย คิดเป็น ๑๐๐.๐๐% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน ๐ ราย คิดเป็น ๐.๐๐% ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (x) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
๑. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๕.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด	๑
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	๕.๐๐	พึงพอใจมาก	๓
๓. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	๕.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด	๑
๔. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	๕.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด	๑
คะแนนในภาพรวม (ข้อ ๑-๔)	๕.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด	

๖. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

ประเด็นความพึงพอใจ หัวข้อ "ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ." ได้คะแนนน้อยที่สุด ดังนั้นส่วนเกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญต่อการติดต่อผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นภายใน ๕ วัน และดำเนินการแก้ไข/ตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนให้รวดเร็วกว่าเดิม


 (นายอุดมศักดิ์ มระณียชัย)
 ตำแหน่ง พชง.ผบต.กฟส.อ.จว
 ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล


 (นายวิศิษฐ์ ทิมงคล)
 ตำแหน่ง ผบ.บค.กฟส.อ.จว
 ประธานคณะกรรมการนิติที่ ๓

ที่ ข.๑ ทอ. (บพ) 35991/2563

เรียน พล.ต.ท.ทุกแผนก, คณะทำงานมิติที่ ๓

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๓๕ วันหลังสิ้นไตรมาส



(นายธีระพงษ์ วิสุทธิศักดิ์)

ผจก.กฟส.อ.จว

30 ก.ย. 2563

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทรศัพท์ ๑๓๒๐๘