



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผวต.กฟจ.ฉช.

เลขที่ ก.๒ ฉช.(วต.)

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๓

ถึง ผจก.กฟจ.ฉช.

วันที่ ๑๕ พ.ค. ๒๕๖๓

เรียน ผจก.กฟจ.ฉช.ผ่าน ทผ.วต.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๓ ของ
กฟจ.ฉช.เขตฯ และ กฟย. ในสังกัด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การอุทก จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Call Center								
2.	โทรศัพท์ สำนักงาน/ ผู้บริหาร								
3.	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการ ทุจริตการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค (ศปท. PEA)								
4.	หน่วยงาน กำกับดูแล								
5.	ศูนย์ดำรง ธรรม มท.								
6.	สำนักปลัด สำนัก นายกรัฐมนตรี (สปน.)								

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)
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.								
8.	หน่วยงานอื่นๆ								
9.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
10.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook								
11.	Website กฟภ.								
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. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ 30 วันปฏิทิน

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

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	เสนอแนะ	๒๑	๒๑	-	๕.๒๓
2	ร้องขอ	๑๔	๑๔	-	๔.๔๓
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๖	๖	-	๔.๕0
รวม		๔๑	๔๑		๔.๘๕

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน (ระบุแนวทางแก้ไขให้
เป็นรูปธรรม/ชัดเจน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ)

.....ให้ ผบ.น.ตรวจสอบระบบจำหน่ายตามแผนงานที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ ทั้งในสถานะปกติและใน
สถานะฉุกเฉิน สามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช่ไฟได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน
เน้นย้ำให้แจ้งล่วงหน้าให้ผู้ใช่ไฟทราบก่อนให้ทั่วถึงทุกครัวเรือน.ในส่วน ของ ผบ.น.เน้นย้ำ พนง.และเจ้าหน้าที่
บริษัทรับจดหน่วย ใช้วาจาสุภาพต่อลูกค้า ไม่ก้าวร้าว.เต็มใจในการบริการ พร้อมประชาสัมพันธ์ช่องทาง
(Pea Smart Plus.)เพื่อทราบจำนวนค่าไฟฟ้าและสามารถชำระผ่านช่องทางนี้

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่...../.....จำนวนทั้งหมด.....ราย ประเมินความพึงพอใจ
จำนวน.....ราย คิดเป็น% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน.....ราย คิดเป็น
.....% ดังนี้

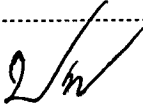
ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	-	-	-
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนของ กฟผ.	-	-	-
3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	-	-	-
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่อง ร้องเรียนของ กฟผ.	-	-	-
คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)			

6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ


(นางปณตพร พลพันธุ์)

พช.๗ ผวต.ฉช.

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล


(นายประยุทธ แก้วพิทักษ์)

ทพ.วต.กฟผ.ฉช.

ประธานคณะกรรมการมิติที่ 3

ที่ ก.๒ ฉช.(วต.) ๓๐๐๒๐

เรียน รจก.(ท.),รจก.(บ.),กฟส.,กฟย.ทุกแห่ง

ผชน.๘,นบท.๘ คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน,ทพ.ทุกแผนก

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส


(นายทศพร ธนะโสภณ)

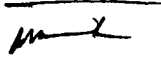
ผจก.กฟผ.ฉช.

๒๕ พ.ค. ๒๕๖๓

ที่ ก.๒-ฉช.(วต.) ๓๐๐๒๐ / ๒๕๖๓

เรียน อช.ก.๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาแจ้ง ผลส.ต่อไปด้วย


(นายทศพร ธนะโสภณ)

ผจก.กฟผ.ฉช. ๒๕ พ.ค. ๒๕๖๓

พช. ๓.๒