การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก	ผวต.กฟจ.ภก	**ถึง**	ผจก.กฟจ.ภก.
เลขที่	ต.2 ภก.(วต.)	**วันที่**	- 5 ม.ค. 2564
เรื่อง	นำส่งรายงานสรุปข้อร้องเรียน ประจำไตรมาส 4/2563		
อ้างถึง			

เรียน ผจก.กฟจ.ภก.

กฟจ.ภก. ขอนำส่งรายงานผลสรุปข้อร้องเรียน ประจำไตรมาส 4/2563 โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(น.ส.จินตนา ฤทธิไพโรจน์)
นกต.7 ผวต.กฟจ.ภก.

ผ่านเครื่องแล้ว/SCAN

ที่ ต.2 ภก.(วต.) 41/2564.
เรียน รจก.(ท.,อ.,ล.),หผ.ทุกแผนก
เพื่อทราบ – ดำเนินการต่อไป

(นายจิรนันต์ ดาวเรือง)
รจก.(ล) รักษาการแทน ผจก.ภก.

แผนกวิศวกรรมและการตลาด
โทร 0-7621-1038
ดาวเทียม 14340

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผวต.กฟจ.ภก. ถึง ผจก.กฟจ.ภก

เลขที่ วันที่

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำไตรมาสที่ 4/2563

เรียน ผจก.กฟจ.ภก

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ 4/2563 ของ กฟจ.ภูเก็ต ในสังกัด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Call Center	4	3	3	1	-	6	17	-
2.	สำนักงาน/ผู้บริหาร	-	-	-	-	-		-	-
3.	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	หน่วยงานกำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)	-	-	-	-	-	-	-	-
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
8.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-
9.	เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงที่สำนักงานใหญ่ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
10.	สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Website กฟภ.	1	1	2	-	-	2	6	-
12.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
13.	PEA Smart Plus	1	-	6	-	-	13	20	-
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
15.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
16.	ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
17.	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		6	4	11	1	-	21	43	-

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วันปฏิทิน

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน	ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดเรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองเรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	7	7	100	3
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	3	3	100	6
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

3.ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	17	17	-	4
2	ชื่นชม	1	1	-	5
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	1	1	-	2
4	ร้องขอ	14	14	-	4
5	ยกเลิกคำร้อง	-	-	-	-
รวม		33	33	-	3

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

1.ผู้ใช้ไฟร้องเรียน : เรื่อง ตรวจสอบค่าไฟฟ้าผิดปกติ
ระบุว่า : ให้ตรวจสอบค่าไฟฟ้า
การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน : จากการตรวจสอบพบว่ามิเตอร์ของผู้ใช้ไฟบ้านหลังดังกล่าวมีการทำงานปกติ
การแก้ไขและป้องกัน 1.ได้เข้าตรวจสอบแล้วพบว่ามิเตอร์ปกติโดยได้เปรียบเทียบกับเครื่องวัดมิเตอร์
2.หากพบมิเตอร์ผิดปกติสามารถติดต่อได้โดยตรงกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดภูเก็ต หรือ 1129

2.ผู้ใช้ไฟร้องเรียน : เรื่อง ค่าไฟฟ้าสูง
ระบุว่า : ค่าไฟฟ้าสูงผิดปกติ
การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน : จากการตรวจสอบพบว่ามิเตอร์ของผู้ใช้ไฟบ้านหลังดังกล่าวมีการทำงานปกติ
การแก้ไขและป้องกัน 1.ได้เข้าตรวจสอบแล้วพบว่ามิเตอร์ปกติโดยได้เปรียบเทียบกับเครื่องวัดมิเตอร์
2.หากพบมิเตอร์ผิดปกติสามารถติดต่อได้โดยตรงกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดภูเก็ต หรือ 1129

3.ผู้ใช้ไฟร้องเรียน : เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ
ระบุว่า : เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพไม่เต็มใจให้บริการ
การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน : เน้นย้ำเรื่องการให้บริการลูกค้าด้วยความสุภาพ เต็มใจในการในการบริการผู้ใช้ไฟ
การแก้ไขและป้องกัน : การบริการด้วยความเต็มในเพื่อสร้างความพึงพอใจสำหรับลูกค้าที่มารับการบริการ

4.ผู้ใช้ไฟร้องเรียน : ไฟฟ้าดับบ่อย
ระบุว่า : ไฟฟ้าดับบ่อย ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน
การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน : ตรวจสอบพบมี 2 สาเหตุ คือ
1.สายแรงสูงขาด สาเหตุมาจากงูเขียว
2.อุปกรณ์ตัดตอนด้านแรงสูงชำรุด
การแก้ไขและป้องกัน : กฟจ.ภก.ได้ดำเนินการโดยแลกเปลี่ยนอุปกรณ์ตัดตอนด้านแรงสูงเป็นที่เรียบร้อย พร้อมทั้งตรวจสอบระบบจำหน่ายดังกล่าวโดยละเอียด

4.จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ 4/2563 จำนวนทั้งหมด 43 ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน 30 ราย คิดเป็น 70% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน 13 ราย คิดเป็น 30 % ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	4.3	มากที่สุด	
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	4.2	มากที่สุด	
3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	4.1	มาก	
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	4.1	มาก	
คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)	4.20	มากที่สุด	

3. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

เรื่องที่ผู้ร้องเรียนพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เรื่องความรวดเร็วของการแก้ไขข้อร้องเรียนและความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน จึงเห็นควรให้ทุกแผนกที่เกี่ยวข้องเร่งรัดติดต่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้ลูกค้าให้เร็วขึ้น และประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนเพิ่มขึ้น

(นางสาวจินตนา ฤทธิไพโรจน์)
ตำแหน่ง นกต.7 ผวต.กฟจ.ภูเก็ต
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

(นายจิรนันต์ ดาวเรือง)
ตำแหน่ง รจก.(ล)
ประธานคณะทำงานมิติที่ 3

ที่ ต.๒ ภก.(วต.) /2563
เรียน รจก.(ท).,รจก(อ).,รจก(ล).,หผ.ทุกแผนก

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน **และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส**

(นายจิรนันต์ ดาวเรือง)
รจก.(ล) รักษาการแทน ผจก.ภก.