ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ และความโปร่งใสในการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1 .มีช่องทางในการร้องเรียนหลายช่อทาง	4	พอใจมาก	
2. ความกระตือรือร้น/การเอาใจใส่ ในการข้อร้องเรียน	4	พอใจมาก	
3. ความรวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียน	4	พอใจมาก	
4. วิธีการจัดการข้อร้องเรียน	4	พอใจมาก	
5.โดยรวบรวมแล้วท่านพึงพอใจต่อคุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียน	4	พอใจมาก	
คะแนนในภาพรวม	4	พอใจมาก	

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี

ส่วนที่ 4 ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขและพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

-จากข้อร้องเรียนช่วงเดือน ตค-ธค ๖๒ พบว่าหัวข้อร้องเรียนมากที่สุด ๓ อันดับแรกคือ

-การให้บริการ,ถูกงดจ่ายไฟ,อื่นๆ

4.1 การแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำกรณีการให้บริการ

-กำชับพนักงานที่ให้บริการทุกคนมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วเป็นธรรม ทันต่อความต้องการของลูกค้า

4.2 การแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำกรณีถูกงดจ่ายไฟ

-กำชับให้มีการแจ้งเตือนก่อนตัดไฟ

-แนะนำช่องทางการชำระค่าไฟฟ้าเพิ่มเติม เช่น App,ตัวแทนหรือธนาคาร เป็นต้น

จึงเรียนมาเพื่อทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

SCAN
10 / 01 / 2563

(นายอติชน น่าดู)
หผ.วต.กฟฟ.รังสิต
ผู้สรุปและจัดทำข้อมูล

ที่ ก.๑กฟฟ.รสต.(COM)วต. ๘๕ /๒๕๖๓

เรียน รจก.(ท,ล,อ),นบท.๑๐,ผชน.๙,ผชน.๘(ป,ศ)หผ.ทุกแผนก,นักวิชาการ,พคค.๕ศปค.

เพื่อทราบ

(นายสงวนศักดิ์ แก้วปลั่ง)
รจก.(ล.) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟฟ.รังสิต
- 9 ม.ค. 2563

10/01/2563 10:38:48

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟฟ.รังสิต
ประจำเดือน ต.ค. – ธ.ค. 2562

1.จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center					1					
2	ผวก./สนง.ภ1-4										
3	www.pea.co.th								1		
4	ตู้ ปณ.150										
5	สื่อมวลชน										
6	สปน./สตง.										
7	ศูนย์ดำรงธรรม										
8	สำนักงานหน้างาน/การไฟฟ้าเขต										
9	สื่อสังคมออนไลน์										
10	อื่นๆ PEA Mobile		2			1					
	รวม		2			2			1	5	

10/01/2563 10:38:48

2.ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ30วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันเปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	5	5	100%	5
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน				
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

. 3.ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	20	20	-	100%
2	ชื่นชม	1	1	-	100%
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	2	2	-	100%
4	ร้องขอ	33	33	-	100%
	รวม	56	56	-	100%

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขและพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

-ไม่มี

จึงเรียนมาเพื่อทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายอติชน น่าดู)

หผ.วต.กฟฟ.รังสิต

ผู้สรุปและจัดทำข้อมูล

ที่ ก.๑กฟฟ.รสต.(COM)วต.

เรียน รจก.(ท,ล,อ),นบท.๑๐,ผชน.๙,ผชน.๘(ป,ศ)หผ.ทุกแผนก,นักวิชาการ,พคค.๕ศปค.

เพื่อทราบ

(นายสงวนศักดิ์ แก้วปลั่ง)

รจก.(ล.) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟฟ.รังสิต

10/01/2563 10:38:48

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการจัดการข้อร้องเรียน

กฟฟ.รังสิต

ประจำเดือน ต.ค. – ธ.ค. 62

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภทของการร้องเรียน 5 เรื่อง จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน 5 ราย

1.1 ประเภทของการร้องเรียน

ประเภท	จำนวน(ราย)	คิดเป็น %
1. คุณภาพไฟฟ้า	-	-
2 .การให้บริการ	2	40%
3. การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	-	-
4. พฤติกรรมพนักงาน	-	-
5. การถูกงดจ่ายไฟ	2	40%
6. อื่นๆ	1	20%
รวมจำนวนผู้ร้องเรียน	5	100%

2.2 ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทาง	จำนวน(ราย)	คิดเป็น %
1. 1129 Pea Call Center	1	20%
2. สปน. (111)	-	-
3. ศูนย์ดำรงธรรม	-	-
4. สื่อสังคมออนไลน์/สื่อสาธารณะตู้ ปณ.150	-	-
5. www.pea.co.th	1	20%
6.Pea Mobile	3	60%
7.ผวก./สำนักงาน ภ1-ภ4	-	-
รวม	5	100%

10/01/2563 10:38:48