

SCAN

4

ที่ ก.1กฟฟ.รสด.วต.(COM) ๑๗๐๗/2563

เรียน ผจก.กฟฟ.รังสิต

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

(นายสงวนศักดิ์ แก้วปลั่ง)

รจก.(ล.) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟฟ.รังสิต



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผвт.กฟฟ.รังสิต

เลขที่

ถึง กฟฟ.รังสิต

วันที่

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่...1.../...2563.....

เรียน ผจก.กฟฟ.รังสิต

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่..1.../...2563....
ของ กฟฟ.รังสิต 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		1		1				
2.	โทรศัพท์ สำนักงาน/ ผู้บริหาร								
3.	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการ ทุจริตการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค (ศปท. PEA)								
4.	หน่วยงาน กำกับดูแล								
5.	ศูนย์ดำรง ธรรม มท.								
6.	สำนักปลัด สำนัก นายกรัฐมนตรี (สปน.)								
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.								
8.	หน่วยงานอื่นๆ								

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกดจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
9.	เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
10.	สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook								
11.	Website กฟภ.			1			1		
12.	E-mail								
13.	PEA Smart Plus		2	3			1		
14.	วิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น								
15.	IA /IR Chat								
16.	ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
17.	จัดกิจกรรม								
รวม			3	4	1		2	10	

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วันปฏิทิน

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน	ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดเรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองเรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	10			
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	10	10	100%	5
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน				
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	10	10		
2	ชื่นชม	1	1		
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	3	3		
4	ร้องขอ	10	10		
รวม		24	24		

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน (ระบุแนวทางแก้ไขให้เป็นรูปธรรม/ชัดเจน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ

-ช่วงเดือน มค-มีค 2563 พบว่ามีข้อร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ

-การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, การให้บริการ, อื่นๆ.....

-การแก้ไขกำกับพนักงานและตัวแทนจดหน่วยให้ดำเนินการตามระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันการร้องเรียนซ้ำเช่นการอ่านหน่วยให้ถูกต้อง, การนำบิลใส่ตู้จดหมายป้องกันการสูญหาย เป็นต้น

-การบริการด้วยใจสะดวกรวดเร็วเป็นธรรมทันต่อความต้องการของลูกค้า.....

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่...1.../...2563...จำนวนทั้งหมด.....10.....ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน.....3.....ราย คิดเป็น30....% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน.....7.....ราย คิดเป็น70.....% ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	5	พอใจมาก	
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	4	พอใจ	
3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	4	พอใจ	
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	4	พอใจ	
คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)	4	พอใจ	

6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

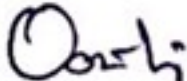
.....

.....

.....


(นายเดช อังวานิช)

ตำแหน่ง พช.5 ผวต.กฟภ.รังสิต
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(นายอดิชน นาคู)
ตำแหน่ง ผวต.กฟภ.รังสิต
ประธานคณะกรรมการมิติที่ 3