



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผวต.กฟฟ.รังสิต

ถึง กฟฟ.รังสิต

เลขที่

วันที่

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่...2.../...2563.....

เรียน ผจก.กฟฟ.รังสิต

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่...2.../...2563....
ของ กฟฟ.รังสิต โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Call Center		2	2	2				
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	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
9.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค		2	2	2				
10.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook								
11.	Website กฟภ.	1	1						
12.	E-mail								
13.	PEA Smart Plus								
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น								
15.	IA /IR Chat								
16.	ติดต่อโดย ตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
17.	จัดกิจกรรม								
รวม		1	5	4	4			14	

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	14			
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	14	14	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	-	-		
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-		
4	ร้องขอ	10	10		
รวม		20	20		

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน (ระบุแนวทางแก้ไขให้เป็นรูปธรรม/ชัดเจน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ

-ช่วงเดือน เม.ย.-มิ.ย. 2563 พบว่ามีข้อร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ

-การให้บริการจุดหน่วยพฤติกรรมพนักงาน.....

-การแก้ไขเน้นย้ำพนักงานการบริการด้วยใจ สะดวก รวดเร็วเป็นธรรม

-การแก้ไขกำชับพนักงานและตัวแทนจุดหน่วยให้ดำเนินการตามระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันการ.....

ร้องเรียนซ้ำเช่นการอ่านหน่วยให้ถูกต้อง,การนำใบใส่ตู้จดหมายป้องกันการสูญหาย เป็นต้น

-จัดทำQAให้ความรู้แก่พนักงานในการให้บริการลูกค้าด้วยความสุภาพเรียบร้อย.....

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่...2.../...2563...จำนวนทั้งหมด.....14.....ราย ประเมินความพึงพอใจ

จำนวน.....7.....ราย คิดเป็น50....% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน.....7.....ราย คิดเป็น50.....% ดังนี้

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

6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ



(นายเดโช อึ้งวานิช)

ตำแหน่ง พชง.5 ผวต.กฟฟ.รังสิต

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(นายอดิชน นาคู)

ตำแหน่ง ผผ.วต.กฟฟ.รังสิต

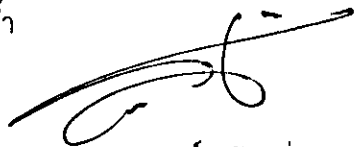
ประธานคณะกรรมการมิติที่ 3

SCAN

- ๓.๓.๒๕๖๓

ที่ ก.1กฟฟ.รสต.วต.(COM) ๓๕๖๖๔/2563

เรียน รจก.(ท,ล,อ),นบท.๑๐,ผชน.๙,ผชน.๘ (ป,ศ) ทผ.ทุกแผนก,นักวิชาการ

เพื่อทราบดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ


(นายสงวนศักดิ์ แก้วปลั่ง)

รจก.(ล.) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟฟ.รังสิต