



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผвт.กฟฟ.รังสิต

ถึง กฟฟ.รังสิต

เลขที่

วันที่

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง  
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณที่...3.../...2563.....

เรียน ผจก.กฟฟ.รังสิต

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว  
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณที่...3.../...2563....  
ของ กฟฟ.รังสิต โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

| ที่ | ช่องทางรับ<br>เรื่องร้องเรียน                                                    | จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง) |                  |                                      |                     |                       |       | ผลการดำเนินการ                      |                                      |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------|--------------------------------------|---------------------|-----------------------|-------|-------------------------------------|--------------------------------------|
|     |                                                                                  | คุณภาพ<br>ไฟฟ้า               | การ<br>ให้บริการ | การจัด<br>หน่วย/<br>แจ้งค่า<br>ไฟฟ้า | พฤติกรรม<br>พนักงาน | การถูกกด<br>จ่ายไฟฟ้า | อื่นๆ | ยุติเรื่อง<br>ร้องเรียน<br>(เรื่อง) | อยู่ระหว่าง<br>ดำเนินการ<br>(เรื่อง) |
| 1.  | Call Center                                                                      |                               | 2                | 1                                    | 1                   | 1                     |       |                                     |                                      |
| 2.  | โทรศัพท์<br>สำนักงาน/<br>ผู้บริหาร                                               |                               |                  |                                      |                     |                       |       |                                     |                                      |
| 3.  | ศูนย์ปฏิบัติการ<br>ต่อต้านการ<br>ทุจริตการ<br>ไฟฟ้าส่วน<br>ภูมิภาค (ศปท.<br>PEA) |                               |                  |                                      |                     |                       |       |                                     |                                      |
| 4.  | หน่วยงาน<br>กำกับดูแล                                                            |                               |                  |                                      |                     |                       |       |                                     |                                      |
| 5.  | ศูนย์ดำรง<br>ธรรม มท.                                                            |                               |                  |                                      |                     |                       |       |                                     |                                      |
| 6.  | สำนักปลัด<br>สำนัก<br>นายกรัฐมนตรี<br>(สปน.)                                     |                               |                  |                                      |                     |                       |       |                                     |                                      |
| 7.  | ตู้ ปณ. 150<br>ปณจ.หลักสี่<br>กทม.                                               |                               |                  |                                      |                     |                       |       |                                     |                                      |
| 8.  | หน่วยงานอื่นๆ                                                                    |                               |                  |                                      |                     |                       |       |                                     |                                      |

| ที่ | ช่องทางรับ<br>เรื่องร้องเรียน                                      | จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง) |                  |                                      |                     |                       |       | ผลการดำเนินการ                      |                                      |
|-----|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------|--------------------------------------|---------------------|-----------------------|-------|-------------------------------------|--------------------------------------|
|     |                                                                    | คุณภาพ<br>ไฟฟ้า               | การ<br>ให้บริการ | การจัด<br>หน่วย/<br>แจ้งค่า<br>ไฟฟ้า | พฤติกรรม<br>พนักงาน | การถูกกด<br>จ่ายไฟฟ้า | อื่นๆ | ยุติเรื่อง<br>ร้องเรียน<br>(เรื่อง) | อยู่ระหว่าง<br>ดำเนินการ<br>(เรื่อง) |
| 9.  | เอกสารจากผู้<br>ร้องเรียนส่งตรงที่<br>สำนักงานใหญ่,<br>ส่วนภูมิภาค |                               |                  |                                      |                     |                       |       |                                     |                                      |
| 10. | สื่อสังคม<br>ออนไลน์ เช่น<br>Facebook                              |                               |                  |                                      |                     |                       |       |                                     |                                      |
| 11. | Website<br>กฟภ.                                                    |                               |                  | 2                                    |                     |                       | 1     |                                     |                                      |
| 12. | E-mail                                                             |                               |                  |                                      |                     |                       |       |                                     |                                      |
| 13. | PEA Smart<br>Plus                                                  |                               |                  |                                      |                     |                       |       |                                     |                                      |
| 14. | วิทยุ โทรทัศน์<br>หนังสือพิมพ์<br>และสื่อท้องถิ่น                  |                               |                  |                                      |                     |                       |       |                                     |                                      |
| 15. | IA /IR Chat                                                        |                               |                  |                                      |                     |                       |       |                                     |                                      |
| 16. | ติดต่อโดย<br>ตรงที่<br>สำนักงานใหญ่,<br>ส่วนภูมิภาค                |                               |                  |                                      |                     |                       |       |                                     |                                      |
| 17. | จัดกิจกรรม                                                         |                               |                  |                                      |                     |                       |       |                                     |                                      |
| รวม |                                                                    |                               | 2                | 3                                    | 1                   | 1                     | 1     | 8                                   |                                      |

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ  
บริการ 30 วันปฏิทิน

| การตอบสนอง<br>เรื่องร้องเรียน       | ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน 30 วัน |                                  |                              | จำนวนวันปิด<br>เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย) |
|-------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|
|                                     | จำนวนเรื่อง<br>ร้องเรียน<br>(เรื่อง)  | ตอบสนองและยุติเรื่อง<br>(เรื่อง) | % ตอบสนอง<br>เรื่องร้องเรียน |                                         |
| พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน<br>5 วัน | 8                                     |                                  |                              |                                         |
| ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน               | 8                                     | 8                                | 100%                         | 5                                       |
| ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน                |                                       |                                  |                              |                                         |
| ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน               |                                       |                                  |                              |                                         |

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....  
 .....  
 .....  
 .....

## 3. ประเภท อื่นๆ

| ที่ | ประเภท              | จำนวน<br>(เรื่อง) | ผลการดำเนินการ (เรื่อง) |                    | จำนวนวันยุติเรื่อง<br>(เฉลี่ย) |
|-----|---------------------|-------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------|
|     |                     |                   | ดำเนินการแล้ว           | ยังไม่ได้ดำเนินการ |                                |
| 1   | แนะนำ               | 10                | 10                      |                    |                                |
| 2   | ชื่นชม              | 0                 | 0                       |                    |                                |
| 3   | แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส | 2                 | 2                       |                    |                                |
| 4   | ร้องขอ              | 10                | 10                      |                    |                                |
| รวม |                     | 22                | 22                      |                    |                                |

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

-ช่วงเดือน.ก.ค.-ก.ย. 2563 พบว่ามีข้อร้องเรียนมากที่สุด.3 อันดับแรกคือ

-การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า,การให้บริการ,อื่นๆ

-การแก้ไขล่าช้าพนักงานและตัวแทนจดหน่วยให้ดำเนินการตามระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันการร้องเรียนซ้ำเช่นการอ่านหน่วยให้ถูกต้อง,การนำบิลใส่ตู้จดหมายป้องกันการสูญหาย เป็นต้น

-การบริการด้วยใจสะดวกรวดเร็วเป็นธรรมทันต่อความต้องการของลูกค้า

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณที่...3.../...2563...จำนวนทั้งหมด.....8.....ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน.....3.....ราย คิดเป็น .....37.5....% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน.....5.....ราย คิดเป็น .....62.5.....% ดังนี้

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                 | คะแนนเฉลี่ย (x̄)<br>ระดับความพึงพอใจ | แปลผล   | ลำดับที่ |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------|----------|
| 1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน                                               | 4                                    | พอใจ    |          |
| 2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.                           | 5                                    | พอใจมาก |          |
| 3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน | 4                                    | พอใจ    |          |
| 4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.                         | 5                                    | พอใจมาก |          |
| คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)                                                            | 4.5                                  | พอใจ    |          |

## 6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

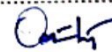
-ข้อ1.แนะนำช่องทางการร้องเรียนเพิ่มเติมให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ

-ข้อ3.เร่งรัดและแก้ไขให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า



(นายเดช อึ้งวานิช)

ตำแหน่ง พงษ.5 ผวต.กฟฟ.รังสิต  
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



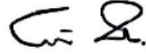
(นายอดิชน นาคู)

ตำแหน่ง ผว.ต.กฟฟ.รังสิต  
ประธานคณะกรรมการมิติที่ 3

ที่ ก.1กฟฟ.รสด.วต.(COM) กฟผ/2563

เรียน รก.(ท,อ,ล) ผชน.๑๐,๙,๘ ทผ.ทุกแผนก

เพื่อทราบดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน  
และป้องกันการเกิดซ้ำ



-๕๓๑.๕๖๖,

(นายชยยุทธ นอบน้อม)

รก.(ล.) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟฟ.รังสิต