

ที่ ก.1กฟฟ.รสต.วต.(COM)34104 /2563

๓๐/๖.๖ ๒๕๖๓

เรียน รจก.(ท,อ,ล) นบท.๑๐,ผชน.๙,ทผ.ทุกแผนก,นตท.๗,ทพค.๕,นทท.๕(จป.ว.) และนักวิชาการ

เพื่อทราบดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ข้อร้องขอ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำต่อไป

C. S.

(นายยังยุทธ นอบน้อม)

รจก.(ล.) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟฟ.รังสิต

30 ๖ - ๓ - ๒๕๖๓



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผวต.กฟฟ.รังสิต

ถึง กฟฟ.รังสิต

เลขที่

วันที่

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่...4.../...2563.....

เรียน ผจก.กฟฟ.รังสิต

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่..4.../...2563....
ของ กฟฟ.รังสิต โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

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

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

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วันปฏิทิน

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน	ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดเรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองเรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	11	11	100%	6
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	11	11	100%	6
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน				
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	15	13	2	21
2	ชื่นชม	4	2	2	18
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	3	2	1	11
4	ร้องขอ	38	33	5	24
รวม		60	60	10	18.5

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน (ระบุแนวทางแก้ไขให้เป็นรูปธรรม/ชัดเจน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ

-ช่วงเดือน ต.ค.-ธ.ค. 2563 พบว่ามีข้อร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ

-การให้บริการ, การจัดหาหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, การให้บริการ, พฤติกรรมพนักงาน

-การแก้ไขค่าขึ้นพนักงานและตัวแทนจดหน่วยให้ดำเนินการตามระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันการ

ร้องเรียนซ้ำเช่นการอ่านหน่วยให้ถูกต้อง, การนำใบใส่ตู้จดหน่วยป้องกันการสูญหาย เป็นต้น

-การบริการด้วยใจสะดวกรวดเร็วเป็นธรรมทันต่อความต้องการของลูกค้า

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่...4.../...2563...จำนวนทั้งหมด.....11.....ราย ประเมินความพึงพอใจ

จำนวน.....8.....ราย คิดเป็น72.73% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน..... 3.....ราย คิดเป็น

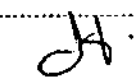
.....27.27.....% ดังนี้ (ร้องเรียนผ่าน Call Center จำนวน 3 ราย)

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (x) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	4	พอใจ	2
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟผ.	5	พอใจมาก	1
3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	4	พอใจ	2
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟผ.	5	พอใจมาก	1
คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)	4.5	พอใจ	

6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

1.แนะนำช่องทางการร้องเรียนเพิ่มเติมให้ผู้ใช้ไฟทราวน

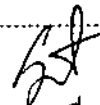
2.เร่งรัดและแก้ไขให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ไฟ



(นายเดโช อึ้งวานิช)

ตำแหน่ง พชง.5 ผวต.กฟฟ.รังสิต

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(นายสามารถ เชื้อนแปด)

ตำแหน่ง ผวต.กฟฟ.รังสิต ปฏิบัติงานแทน ผวต.

ประธานคณะกรรมการนิติที่ 3