

[illegible]

๒. ด้านคู่ค้า

- รายงานข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มีข้อร้องเรียน

๓. ด้านอื่น ๆ

- รายงานข้อร้องเรียนเรื่องมารยาทตัวแทนจดหน่วย จำนวน ๑ เรื่อง

รายงานข้อร้องเรียนแยกตามประเภทข้อร้องเรียน

ประเภท ข้อร้อง เรียน เดือน	๑.คุณภาพ ไฟฟ้า	๒.การ ให้บริการ	๓.การจัด หน่วย/แจ้ง ค่าไฟฟ้า	๔.พฤติกรรม พนักงาน	๕.การถูกด จ่ายไฟฟ้า	๖.อื่นๆ ๖.๑ ไม่มีไฟฟ้าใช้ ๖.๒ เรื่อง ทั่วไป	รวม
ม.ค. ๕๕	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๑
ก.พ. ๕๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
มี.ค. ๕๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๑

รายละเอียดข้อร้องเรียนแยกตามประเภท

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมพนักงาน จำนวน ๑ เรื่อง มีรายละเอียดดังนี้

เลขที่คำร้อง	ชื่อผู้ร้องเรียน	ที่อยู่ผู้ร้องเรียน	วันที่ รับคำร้อง	เรื่องที่ร้องเรียน	แผนกที่ รับผิดชอบ	แนวทาง การแก้ไข	หมายเลข โทรศัพท์
C-๘๒๗๘๖	คุณประทุม สว่างนุชจิรา	๓๑/๙ ม.๒ ต.นาเริก อ.พนสนิมคม จ.ชลบุรี	๒๔/๐๑/๒๕๕๕	ตัวแทนจด หน่วยพุดจาไม่ สุภาพ	ผบป.	ประชุมชี้แจงว่า กล่าวตักเตือนให้ ตัวแทนจดหน่วย พุดจาไม่สุภาพ	๐๙๙- ๒๔๕๓๖๒๑

- ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับมารยาทพนักงาน
 - พนักงานพุดจาไม่สุภาพ
- แนวทางการแก้ปัญหา
 - ในกรณีตัวแทนจดหน่วยพุดจาไม่สุภาพได้ทำการปรับทัศนคติและอบรม ชี้แจงแนวทางการให้บริการที่ดีและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้ไฟ

๒. ประเมินช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

สรุปช่องทางรับข้อร้องเรียนมีทั้งหมด ๗ ช่องทาง รายละเอียดดังนี้

ช่องทาง เดือน	๑๑๒๙	ศูนย์ดำรง ธรรม	สปน.	ตู้รับข้อ ร้องเรียน	หน่วยงาน ภายนอก	เว็บไซต์/ e-One	มาติดต่อ ด้วย ตนเอง	รวม
ม.ค. ๕๙	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑
ก.พ. ๕๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
มี.ค. ๕๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑

ข้อร้องเรียนมีทั้งหมด ๗ ช่องทาง รับข้อร้องเรียนผ่านทาง ๑๑๒๙ จำนวน ๑ เรื่อง

สรุป

๑. ช่องทางการรับข้อร้องเรียนผ่านระบบ ๑๑๒๙ จำนวน ๑ เรื่อง สาเหตุที่ผู้ร้องเรียนร้องผ่านระบบ ๑๑๒๙ เพราะผู้ร้องเรียน สามารถบันทึกข้อร้องเรียนได้เองสามารถติดตามสถานะการดำเนินการของข้อร้องเรียน และได้รับ SMS แจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน
๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม , สปน. , ตู้รับข้อร้องเรียน , หน่วยงานภายนอก , มาติดต่อด้วยตนเอง สาเหตุที่ผู้ร้องเรียนไม่ร้องผ่านช่องทางนี้เพราะ มีช่องทางรับข้อร้องเรียนที่สะดวกและติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและได้รับ SMS แจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนทันที

๓. ประเมินการจัดการข้อร้องเรียน

เลขที่คำร้อง	ชื่อผู้ร้องเรียน	ที่อยู่ผู้ร้องเรียน	ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	พบผู้ร้องเรียน	หนังสือตอบผู้ ร้องเรียน	แนวทาง การแก้ไข	หมายเลข โทรศัพท์
C-๘๒๗๗๕๖	คุณประทุม สว่างนุชจิรา	๓๑/๙ ม.๒ ต.นา เร็ก อ.พนัสนิคม จ. ชลบุรี	พฤติกรรม พนักงาน	๒๘/๑/๒๕๕๙ (๔ วัน)	๕/๒/๒๕๕๙ (๑๒ วัน)	๕/๒/๒๕๕๙ (๑๒ วัน)	๐๙๙- ๒๕๕๓๖๒๑
X				๕	๑๒	๑๒	

- พบผู้ใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยประมาณ ๔ วัน ครบตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน
- หนังสือตอบผู้ร้องเรียนค่าเฉลี่ยประมาณ ๑๒ วัน ครบตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน
- แก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ค่าเฉลี่ยประมาณ ๑๒ วัน ตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

๔. วิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกัน เพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียน
สรุปข้อร้องเรียนประจำไตรมาสที่ ๑ มีจำนวน ๑ เรื่อง ได้ทำการวิเคราะห์ ปรับปรุง และ
พิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันลดจำนวนข้อร้องเรียนโดยแยกเป็นประเภทของสาเหตุดังนี้
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมพนักงานจำนวน ๑ เรื่อง

- อบรมชี้แจงแนวทางการให้บริการที่ดีกับทางตัวแทนจดหน่วย
- จัดประชุมประจำทุกเดือนเพื่อย้ำเตือนถึงแนวทางปฏิบัติ

๕. ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียนและผลลัพธ์ได้ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนด
สรุปผลการประเมิน

- พบผู้ใช้ไฟค่าเฉลี่ยประมาณ ๔ วัน ครบตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน
- หนังสือตอบผู้ร้องเรียนค่าเฉลี่ยประมาณ ๑๒ วัน ครบตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน
- แก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ค่าเฉลี่ยประมาณ ๑๒ วัน ตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

การจัดการข้อร้องเรียนและผลลัพธ์ได้ดีกว่าเป้าหมาย

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมพนักงาน

- จัดทำการอบรม เพื่อปรับทัศนคติให้แก่ตัวแทนจดหน่วยเป็นประจำทุกปี
- จัดให้มีการโทรสอบถามผู้ร้องเรียนหลังทำการปิดข้อร้องเรียนเพื่อสอบถามถึงปัญหาที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไขแล้วผู้ใช้ไฟพึงพอใจหรือไม่(พบว่าผู้ร้องเรียนพึงพอใจ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป



(นายวีระพล สุขายะ)

ผจก.กฟอ.พน.

- ๕ เม.ย. ๒๕๕๙

กฟอ.พน.ส่งผ่านระบบ INFOMA
วันที่ - ๕ เม.ย. ๒๕๕๙
จำนวน 4 หน้า ผู้ส่ง 1
เวลา 15.05