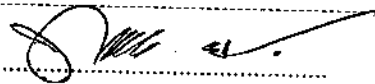


5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่...1../...2564...จำนวนทั้งหมด.....1.....ราย ประเมินความพึงพอใจ
จำนวน...1....ราย คิดเป็น ...100...% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน...1....ราย คิดเป็น100.....%
ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (x) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	0		
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนของ กฟผ.	0		
3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	0		
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่อง ร้องเรียนของ กฟผ.	0		
คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)			

6.แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

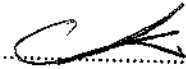
ไม่มีประเด็นความพึงพอใจเนื่องจากผู้ใช้ไฟไม่ประสงค์ทำแบบประเมิน



(...นายพิทักษ์ชัย ใจเย็น...)

ตำแหน่ง หน.บค.ตค.

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(...นายเจลิยว แก้วเขียว...)

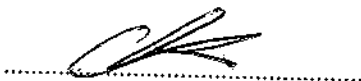
ตำแหน่ง รจก.(ท.) กฟอ.ตค.

ประธานคณะทำงานมิติที่ 3

ที่ น.๓ กฟอ.ตค.(บค.)- ๑๐๔๖/๖๕๕๕

เรียน รจก.(ท.บ.),นทน.๙,ผจก.กฟส.,กฟย.ในสังกัด,หน.ทุกแผนก

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส



(...นายเจลิยว แก้วเขียว...)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.ตค.

- 7 เมย. 2565

SCAN

ส่งวันที่ - 7 เมย. 2565



ถึง กฟอ.ตค

วันที่

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลาอุบัติเหตุรื้อโรงเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปี ๒๕๖๕...1.../...2565...

เรียน ผจก.กฟอ.ตค.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณที่...1.../...2565...ของ กฟผ.ตากสิน และ กฟย. ในสังกัด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

[illegible]

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

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐาน
คุณภาพบริการ 30 วันปฏิทิน

การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	1	1	100	1
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	-	-	-	-
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

หมายเหตุ คำร้องจากระบบ V-Care (คุณภาพไฟฟ้า, ไฟกระพริบ)

3.ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	6	6	-	12
2	ชื่นชม	1	1	-	8
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	10	10	-	6
รวม		10	10	-	8

4.ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน (ระบุแนวทางแก้ไข
ให้เป็นรูปธรรม/ชัดเจน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ)

- จากข้อมูลที่ได้ตรวจสอบจากการปิดข้อร้องเรียน พบว่า สาเหตุเกิดจากจุดต่อหลวมในการสับเปลี่ยน
มิเตอร์