



ถึง กฟอ.ตค

วันที่

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปี ๒๕๖๕...๒.../...๒๕๖๕....

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่...2.../...2565...ของ กพอ.ตาคี และ กพย. ในสังกัด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

[illegible]

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกกด 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		-	1	-	1	-	-	2	0

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	2	2	100	7
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	2	2	2	7
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	0	0	0	0
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	0	0	0	0

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

3.ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	7	7	0	8
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	9	9	0	12
รวม		16	16	0	20

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

..... - จากข้อมูลที่ได้ตรวจสอบจากการปิดข้อร้องเรียน พบว่า สาเหตุเกิดจากการพูดจาไม่สุภาพและใน
การอธิบายในเรื่องการจ่ายเงินค่าไฟฟ้าในกรณีขอผ่อนผันกับค่าไฟที่เกิดขึ้นใหม่ แนวทางการแก้ไขต้องให้
ความรู้ในเรื่องแนวทางและหลักการการพูดจากับผู้ใช้ไฟและในการอธิบายให้ผู้ใช่ไฟทราบอย่างชัดเจนในเรื่อง
ของค่าไฟการป้องกันอาจจะต้องมีการทำบันทึกข้อตกลงและบทลงโทษในกรณีที่เกิดเรื่องแบบนี้ซ้ำขึ้นอีก

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่...2../...2565...จำนวนทั้งหมด.....2.....ราย ประเมินความพึงพอใจ
จำนวน...2.....ราย คิดเป็น ...100...% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน....0....ราย คิดเป็น100.....%
ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	4.5	-	-
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนของ กฟผ.	4.5	-	-
3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	4.5	-	-
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่อง ร้องเรียนของ กฟผ.	4.5	-	-
คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)			

6.แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

.....จากการสำรวจคะแนนความพึงพอใจจะเห็นว่าไม่มีประเด็นความพึงพอใจที่แตกต่างกัน จึงสรุปไม่ได้

.....

.....

(..นายพิทักษ์ชัย ใจเย็น...)

ตำแหน่ง ทม.บค.ตค.

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

.....

(...นายเฉลียว แก้วเขียว....)

ตำแหน่ง รจก.(ท.) กฟอ.ตค.

ประธานคณะทำงานมิติที่ 3

ที่ น.๓ กฟอ.ตค.(บค.)- ๑๕๖๑/๒๕๖๕

เรียน รจก.(ท.บ.),นทท.๙,ผจก.กฟส.,กฟย.ในสังกัด,ทผ.ทุกแผนก

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

.....

(...นายเฉลียว แก้วเขียว....)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.ตค.

- 1 ก.ค. 2565