



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟอ.ตค.

เลขที่ น.3 กฟอ.ตค.(บค.)

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่...4.../...2565....

ถึง กฟอ.ตค.

วันที่ - 5 มี.ค. 2566

เรียน ผจก.กฟอ.ตค.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่..4.../...2565...
ของ กฟอ.ตค. และ กฟย. ในสังกัด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Call Center	1		1	-		-	2	-
2.	โทรศัพท์ สำนักงาน/ ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการ ทุจริตการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค (ศปท. PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	หน่วยงาน กำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	ศูนย์ดำรง ธรรม มท.								
6.	สำนักปลัด สำนัก นายกรัฐมนตรี (สปน.)	-	-	-	-	-	-	-	-

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)
7.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-
9.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
10.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Website กฟภ.	-	-	-	-	-	-	-	-
12.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
13.	PEA Smart Plus	-	-	-	-	-	-	-	-
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
15.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
16.	ติดต่อโดย ตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
17.	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		1	-	1	-	-	-	2	-

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	3
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	2	2	100	3
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	1	1	0	1
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	1	1	0	1
4	ร้องขอ	2	2	-	2
รวม		4	4	0	4

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

.....- จากข้อมูลที่ได้ตรวจสอบจากการปิดข้อร้องเรียน พบว่า ไม่ได้รับใบแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์และ
ไฟดับบ่อย

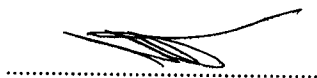
ความรู้ในเรื่องแนวทางและขั้นตอนในการตัดมิเตอร์และให้ผู้ปฏิบัติแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องตรวจสอบระบบ
จำหน่ายให้ได้ตามมาตรฐานและมีประสิทธิภาพในการจ่ายไฟเพื่อลดปัญหาไฟดับต่อไป

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่...4../...2565...จำนวนทั้งหมด.....2....ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน...2....ราย คิดเป็น ...100...% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน...-....ราย คิดเป็น0.....% ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	5	-	-
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟผ.	5	-	-
3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	5	-	-
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟผ.	5	-	-
คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)			

6.แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

.....จากการสำรวจคะแนนความพึงพอใจจะเห็นว่าไม่มีประเด็นความพึงพอใจที่แตกต่างกัน จึงสรุปไม่ได้



(..นายพวจิตร อร่ามจิตร..)

ตำแหน่ง ชม.บค.รช. หม.บค.ตค.

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(นายกิตติสัมพันธ์ พานิช)

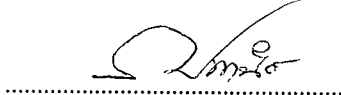
ตำแหน่ง นทน.9 กฟอ.ตค.

ประธานคณะทำงานมิติที่ 3

ที่ น.๓ กฟอ.ตค.(บค.)-๕๗/๒๕๖๕

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

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส



(นายกิตติสัมพันธ์ พานิช)

นทน.9 ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.ตค.