



เลขที่

ถึง กฟอ.นท.

วันที่

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เพื่อเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System/ แนวทางการ
แก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน ผจก.กฟอ.นท. ผ่าน รจก.(ท) กฟอ.นท.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC system / แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณที่ ๑/๒๕๖๕ ของ กพอ.นท. และ กพย. ในสังกัด โดยมีรายละเอียด ดังนี้.-

๑.จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

[illegible]

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑๑	Website กฟภ.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๒	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๓	PEA Smart Plus	-	๑	-	-	-	-	-	-	๑	-
๑๔	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๕	IA/IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๖	ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่/ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๗	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		-	๑	-	-	-	-	-	-	๑	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียนภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วันปฏิทิน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน(เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๕ วัน	๑	๑	๑๐๐	๔
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๑	๑	๑๐๐	๑๐
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

๓. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน(เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๓	๓	-	๒๙.๖๗
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๑	๑	-	๑
๔	ร้องขอ	๑๓	๑๓	-	๒๔.๓๑
รวม		๑๗	๑๗	-	๑๘.๓๓

๔.ระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน(ระบุแนวทางแก้ไขให้เป็นรูปธรรม/ชัดเจน) เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ

สาเหตุประเด็นปัญหาที่พบในข้อร้องเรียน	แนวทางแก้ไขปัญหาเชิงป้องกัน
๑.การให้บริการ -แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า	-แนะนำให้ผู้ใช้ไฟเข้าไลน์กลุ่ม แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ของ กฟอ.นท. เพื่อเพิ่มช่องทางการแจ้งเหตุไฟฟ้าดับให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

๕.จำนวนผู้ร้องเรียนประจำไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๕ จำนวนทั้งหมด ๑ ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑ ราย คิดเป็น ๑๐๐% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน - ราย คิดเป็น -% ดังนี้-

การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย

๔.๒๑ - ๕.๐๐

๓.๔๑ - ๔.๒๐

๒.๖๑ - ๓.๔๐

๑.๘๑ - ๒.๖๐

๑.๐๐ - ๑.๘๐

ความหมาย

พึงพอใจมากที่สุด

พึงพอใจมาก

พึงพอใจปานกลาง

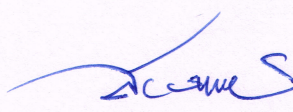
พึงพอใจน้อย

พึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
๑.ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๔	พึงพอใจมาก	๑
๒.ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ.	๔	พึงพอใจมาก	๑
๓.การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ.ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	๔	พึงพอใจมาก	๑
๔.โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.	๔	พึงพอใจมาก	๑
คะแนนในภาพรวม (ข้อ๑-๔)			

๖. แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

ประเด็นความพึงพอใจ	แบบเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ	ผลการวิเคราะห์
-	-	-


(นายสิทธิชัย ภูหัตสวน)
พช.๖ ผบค.กฟอ.นท.
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

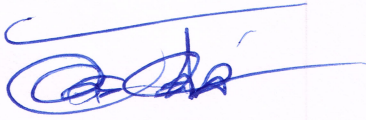
5 เม.ย. 2565


(นายอาคม สุทธิบริบาล)
ผ.บ.ค.กฟอ.นท.
ประธานคณะกรรมการนิติที่ ๓

5 เม.ย. 2565

ที่ ฉ.๑ นท.(บค)- ๒๘๓๕ /๒๕๖๔

เรียน รจก.(ท),รจก.(บ),นบท.๙,ผจก.กฟย. ในสังกัด และ หผ.ทุกแผนก
ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะเพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน หลังสิ้นไตรมาส



(นายอัศวิน คำไล่)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.นท.

๕ เม.ย. 2565