



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบต.กฟส.วท.

ถึง กฟส.วท.

เลขที่ น.2 วท.(วท.) 1 / 2564

วันที่

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่...3.../...2564....

เรียน ผจก.กฟส.วท.ผ่าน ผผ.บต.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่...3.../...2564.... ของ กฟส.วังทอง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Call Center	1	-	-	-	-	-	1	-
2.	โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	หน่วยงานกำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)	-	-	-	-	-	-	-	-
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
8.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกงด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
9.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
10.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Website กฟผ.	-	-	-	-	-	-	-	-
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. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ 30 วันปฏิทิน

การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	1	1	100	4
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	-	-	-	-
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	3	3	-	5
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	2	2	-	3
รวม		5	5	-	4

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน (ระบุแนวทางแก้ไขให้เป็นรูปธรรม/ชัดเจน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ)

.....

.....

.....

.....

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่...3../.....2564.....จำนวนทั้งหมด.....1.....ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน.....1.....ราย คิดเป็น ...100....% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน.....-.....ราย คิดเป็น-.....% ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	5	ดีมากที่สุด	1
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟผ.	4.5	ดีมาก	2
3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	4.5	ดีมาก	2
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟผ.	4	ดี	2
คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)	-	ดีมาก	-

6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

- รับดำเนินการรับข้อร้องเรียนแล้วนำเสนอผู้บริหาร เพื่อดำเนินการแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าพบผู้ร้องเรียน และดำเนินการชี้แจงปัญหาของข้อร้องเรียน เพื่อหาแนวทางแก้ไขและแนวทางการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำอีกต่อไป

.....
(.....นายนิธิ สังข์วงษา.....)

พช.5 ผบต.กฟส.วท.
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

.....
(.....นายณฤพล มั่นถึง.....)

ชผ.บต. ปฏิบัติงานแทน ทผ.บต.กฟส.วท.
ประธานคณะกรรมการมิติที่ 3

ที่ น.2 วท.- /2564

เรียน หผ.บต.,หผ.กป.,หผ.บง.

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

.....
(.....นายณรากรณ์ พงษ์พานิช.....)

ผจก.กฟส.วังทอง

๑๘ ต.ค. ๒๕๖๔



รายงานรายละเอียดของสุกัาประจำปี พ.ศ.2564
ระหว่างวันที่ 1 ก.ย. 2564 ถึง วันที่ 30 ก.ย. 2564
กลุ่ม ขัณฑฆาต ประเภท ขัณฑฆาต
ช่องทาง ขัณฑฆาต

ลำดับ	รหัสการสุกัา	การสุกัา	เลขที่อ้างอิงถึง กพค.	จำนวนวัน	วันที่อ้างอิงถึง กพค.	วันที่สิ้นสุดอ้างอิงถึงวัน	จำนวนวัน	วันที่เริ่มของสุกัา	วันที่เื่อของสุกัา	ชื่อผู้รายงาน	ช่องทาง กพค. วันที่อ้างอิง	กลุ่ม	ประเภทของสุกัา	ผลการดำเนินการ
28	B01401	กพค. ขัณฑฆาต	C-50644475	7	09 กรกฎาคม 2564 17:56 น.	13 กรกฎาคม 2564	4	12 กรกฎาคม 2564 08:51 น.	16 กรกฎาคม 2564 16:54 น.	โพธิ์ ฤทธิชัย	Contact Center	ขัณฑฆาต	สุกัา	ปิด



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟย.หนพ.

ถึง กฟส.วท.

เลขที่ น.2 หนพ.- 203/2564

วันที่ 15 ตุลาคม 2564

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่...3.../...2564....

เรียน ผจก.กฟส.วท.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่...3.../...2564.... ของ กฟย.หนพ. โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Call Center	-	-	-	-	-	-	-	-
2.	โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	หน่วยงานกำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)	-	-	-	-	-	-	-	-
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
8.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-

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)
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 ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ 30 วันปฏิทิน

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

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	3	3	-	1.33
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	3	3	-	1.67
รวม		6	6	-	3

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน (ระบุแนวทางแก้ไขให้เป็นรูปธรรม/ชัดเจน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ)

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่...2../.....2564.....จำนวนทั้งหมด.....-.....ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน.....-.....ราย คิดเป็น ...-....% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน.....-.....ราย คิดเป็น ...-....% ดังนี้

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

6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

- รับดำเนินการรับข้อร้องเรียนแล้วนำเสนอผู้บริหาร เพื่อดำเนินการแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าพบผู้ร้องเรียน และดำเนินการชี้แจงปัญหาของข้อร้องเรียน เพื่อหาแนวทางแก้ไขและแนวทางการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำอีกต่อไป

(.....นายพลดิพงษ์ อินบุหรี.....)

พช.5 กฟย.ทพ.

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

(.....นายวิชาญ กลิ่นขำ.....)

ผจก.กฟย.ทพ.

ประธานคณะทำงานมิติที่ 3

ที่ น.2 วท.- /2564

เรียน ผจก.กฟย.หนพ.

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

.....
(.....นายนรากรณ์ พงษ์พานิช.....)

ผจก กฟส.วังทอง

๑๘ ต.ค. ๒๕๖๔



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟย.ทพว.

ถึง กฟส.วท.

เลขที่ น.2 ทพว.- 35512564

วันที่ 15 ๑๓๓๓ 2564

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่...3.../...2564....

เรียน ผจก.กฟส.วท.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่...3.../...2564....
ของ กฟย.ทพว. 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	-	-	-	-	-	-	-	-
2.	โทรศัพท์ สำนักงาน/ ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการ ทุจริตการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค (ศปท. PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	หน่วยงาน กำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	ศูนย์ดำรง ธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	สำนักปลัด สำนัก นายกรัฐมนตรี (สปน.)	-	-	-	-	-	-	-	-
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
8.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกกด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
9.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
10.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Website กฟภ.	-	1	-	-	-	-	1	-
12.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
13.	PEA Smart Plus	1	-	-	-	-	-	1	-
14.	วิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
15.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
16.	ติดต่อโดย ตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
17.	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		1	1	-	-	-	-	2	-

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ 30 วันปฏิทิน

การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	2	2	100	1
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	-	-	-	-
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	5	5	-	1.6
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	1	1	-	2
รวม		4	4	-	3.6

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน (ระบุแนวทางแก้ไขให้เป็นรูปธรรม/ชัดเจน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ)

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่...2../.....2564.....จำนวนทั้งหมด.....1.....ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน.....1.....ราย คิดเป็น ...100....% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน.....-.....ราย คิดเป็น-.....% ดังนี้

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

6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

- รับดำเนินการรับข้อร้องเรียนแล้วนำเสนอผู้บริหาร เพื่อดำเนินการแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าพบผู้ร้องเรียน และดำเนินการชี้แจงปัญหาของข้อร้องเรียน เพื่อหาแนวทางแก้ไขและแนวทางการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำอีกต่อไป

(.....นายสิริภพ แสงอรุณ.....)

พช.6 กฟย.ทพว.

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

(.....นายศักรินทร์ ห่องมา.....)

ผจก.กฟย.ทพว.

ประธานคณะกรรมการนิติที่ 3

ที่ น.2 วท.- /2564

เรียน ผจก.กฟย.ทพว.

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

.....
(.....นายณรงค์ พงษ์พานิช.....)

ผจก กฟส.วังทอง

๑๘ ต.ค. ๒๕๖๔



รายงานรายละเอียดเสียงของเกษตรกรประจำปี พ.ศ.2564
ระหว่างวันที่ 1 ธ.ค. 2564 ถึง วันที่ 30 ธ.ค. 2564
กลุ่ม เกษตรกร
ประเภท ประมง

ช่องทาง
ทั้งหมด
ทั้งหมด

ลำดับ	รหัสครัวเรือน	การแจ้ง	เลขที่ร้องเรียนถึง กท.ก.	จำนวนวัน	วันที่ร้องเรียนถึง กท.ก.	วันที่ติดต่อร้องเรียนเบื้องต้น	จำนวนวัน	วันที่รับเสียงของเกษตรกร	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กท.ก. รับข้อร้อง	กลุ่ม	ประเภทเสียงของเกษตรกร	ผลการดำเนินการ
11	B01405	พบหน้าพบหลัง	I-64005060	1	12 กันยายน 2564 12:26 น.	13 กันยายน 2564	1	13 กันยายน 2564 09:38 น.	13 กันยายน 2564 11:01 น.	พระสุปัทมพร	www.pea.co.th	ร้องเรียน	การแจ้งข้อร้อง	ปิด
27	B01405	พบหน้าพบหลัง	M-64002941	1	11 กรกฎาคม 2564 08:40 น.	12 กรกฎาคม 2564	1	12 กรกฎาคม 2564 11:00 น.	12 กรกฎาคม 2564 13:10 น.		PEA Smart Plus	ร้องเรียน	การแจ้งข้อร้อง	ปิด



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟย.นบป.

ถึง กฟส.วท.

เลขที่ น.2 นบป.- 220/2564

วันที่ 15 ตุลาคม 2564

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่...3.../...2564....

เรียน ผจก.กฟส.วท.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่...3.../...2564....
ของ กฟย.นบป. โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกงด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Call Center	-	-	-	-	-	-	-	-
2.	โทรศัพท์ สำนักงาน/ ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการ ทุจริตการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค (ศปท. PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	หน่วยงาน กำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	ศูนย์ดำรง ธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	สำนักปลัด สำนัก นายกรัฐมนตรี (สปน.)	-	-	-	-	-	-	-	-
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
8.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกงด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
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 ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ 30 วันปฏิทิน

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

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	8	8	-	1.25
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	5	5	-	0.20
รวม		13	13	-	1.45

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน (ระบุแนวทางแก้ไขให้เป็นรูปธรรม/ชัดเจน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ)

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่...2../.....2564.....จำนวนทั้งหมด.....-.....ราย ประเมินความพึงพอใจจำนวน.....-.....ราย คิดเป็น ...-...% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน.....-.....ราย คิดเป็น-...% ดังนี้

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

6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

- รับดำเนินการรับข้อร้องเรียนแล้วนำเสนอผู้บริหาร เพื่อดำเนินการแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าพบผู้ร้องเรียน และดำเนินการชี้แจงปัญหาของข้อร้องเรียน เพื่อหาแนวทางแก้ไขและแนวทางการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำอีกต่อไป

(.....นายประจักษ์ เชื้อมศรีจันทร์.....)

พช.5 กพย.นมป.

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

(.....นายไพศาล ราชะพริ้ง.....)

ผจก.กพย.นมป.

ประธานคณะทำงานมิติที่ 3

ที่ น.2 วท.- /2564

เรียน ผจก.กพย.นมป.

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

.....
(.....นายณรากรณ์ พงษ์พานิช.....)

ผจก กพส.วังทอง

๑๘ ต.ค. ๒๕๖๔