



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบต.กฟส.วท.

เลขที่ น.2 วท.-

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่...2../...2564....

เรียน ผจก.กฟส.วท.ผ่าน ทผ.บต.

ถึง กฟส.วท.

วันที่ - 7 ก.ค. 2564

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่...2../...2564.... ของ กฟส.วังทอง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหมาย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การดูแลจ่ายไฟฟ้า	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	การดูแล จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
9.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
10.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Website กฟผ.	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		2	-	-	-	-	-	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	6
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	-	-	-	-
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในการนิตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

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

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

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

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (x) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	4.5	ดีมาก	1
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟผ.	3.5	ดี	3
3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	4.5	ดีมาก	1
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

- 7 ก.ค. 2564

(.....นายไพศาล ราชะพริ้ง.....)

ผ.บต.กฟส.วท.

ประธานคณะทำงานมิติที่ 3

- 7 ก.ค. 2564

ที่ น.2 วท.- /2564

เรียน ผ.บ.ต.,ผ.บ.กป.,ผ.บ.บง.

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส



(.....นายเกียรติบัณฑิต พิมพิลา.....)

ผจก กฟส.วังทอง

- 7 ก.ค. 2564



รายงานรายละเอียดของลูกค้าประจำปี พ.ศ.2564

ระหว่างวันที่ 1 เม.ย. 2564 ถึง วันที่

กลุ่ม พังงมุด ประเมท

ช่องทาง พังมุด

30 มิ.ย. 2564

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่เครื่องวัดไฟฟ้า	จำนวนวัน	วันที่รับเสียงของลูกค้า	วันที่ปิดเครื่องวัด	ชื่อผู้ใช้งาน	ช่องทาง	ประเภท	ประเภทของเครื่องวัด	หน่วยวัด	หน่วยวัด
1	801401	ทอ.วังทอง	1-64003579	6	28 มิ.ย. 2564 10:02 น.	05 กรกฎาคม 2564 15:42 น.	ผู้ใช้งาน ก.ไฟฟ้า	www.pea.co.th	โรงเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าดับ	ไฟฟ้าดับ
2	801401	ทอ.วังทอง	M-64001854	5	18 มิ.ย. 2564 08:34 น.	23 มิ.ย. 2564 16:50 น.		PEA Smart Plus	โรงเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าดับ	ไฟฟ้าดับ



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: ๒๙/๑.๒ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๓ อ.ราชพฤกษ์ อ.นนทบุรี	วันที่ ๒ ก.ค. ๖๔				
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อ.ราชพฤกษ์ ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้ สาเหตุการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อ.ราชพฤกษ์ ไม่สามารถจ่ายไฟฟ้าได้เนื่องจาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อ.ราชพฤกษ์ ไม่สามารถจ่ายไฟฟ้าได้เนื่องจาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อ.ราชพฤกษ์ ไม่สามารถจ่ายไฟฟ้าได้เนื่องจาก					
ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อ.ราชพฤกษ์ ได้ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อ.ราชพฤกษ์ ได้ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อ.ราชพฤกษ์ ได้ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่อง					
ลงชื่อ..... ผู้ชี้แจง ตำแหน่ง..... วันที่ ๒ ก.ค. ๖๔					
ข้าพเจ้า..... (เขียนตัวบรรจง) ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว					
☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง					
☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....					
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่.....					
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า					
รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน		✓			
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.			✓		
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	✓				
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.		✓			



จาก กพย.นบป.

ถึง กฟส.วท.

เลขที่ น.2 นบป.- 152/2564

วันที่ - 7 ก.ค. 2564

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่...2../...2564....

เรียน ผจก.กฟส.วท.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่...2../...2564....
ของ กพย.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 (สปท. 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/ แรงดัน 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.	-	-	-	-	-	-	-	-
12.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
13.	PEA Smart Plus	-	-	-	-	-	-	-	-
14.	วิทยุ โทรทัศน์ 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			
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
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	4	4	-	2
2	ชื่นชม	1	1	-	1
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	3	3	-	3
รวม		8	8	-	2

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

(.....นายประจักษ์ เข้มศรีจันทร์.....)

พช.4 กฟย.นมป.

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

- 7 ก.ค. 2564

(.....นายจิรศักดิ์ พิสุทธิศาสน์.....)

ผจก.กฟย.นมป.

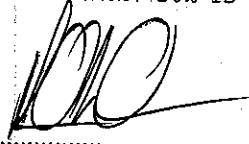
ประธานคณะกรรมการมิติที่ 3

- 7 ก.ค. 2564

ที่ น.2 วท.- /2564

เรียน ผจก.กพย.นมป.

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส



(.....นายเกียรติบัณฑิต พิมพ์ลา.....)

ผจก กพส.วังทอง

- 7 ก.ค. 2564



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟย.ทพว.

เลขที่ น.2 ทพว.- 215/2564

ถึง กฟส.วท.

วันที่ - 7 ก.ค. 2564

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่...2.../...2564....

เรียน ผจก.กฟส.วท.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่...2.../...2564....
ของ กฟย.ทพว. โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางการรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกกด 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 (สพน.)	-	-	-	-	-	-	-	-
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.	-	-	-	-	-	-	-	-
12.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
13.	PEA Smart Plus	-	-	-	-	-	1	1	-
14.	วิทยุ โทรทัศน์ 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	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	3	3	-	5
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	1	1	-	7
รวม		4	4	-	6

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

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

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

6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

- รับผิดชอบการรับข้อร้องเรียนแล้วนำเสนอผู้บริหาร เพื่อดำเนินการแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าพบผู้ร้องเรียน และดำเนินการชี้แจงปัญหาของข้อร้องเรียน เพื่อหาแนวทางแก้ไขและแนวทางการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำอีกต่อไป

(.....นายสิริภพ แสงอรุณ.....)

พชง.6 กฟย.ทพว.

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

- 7 ก.ค. 2564

(.....นายศักรินทร์ ท้องมา.....)

ผจก.กฟย.ทพว.

ประธานคณะกรรมการมิติที่ 3

- 7 ก.ค. 2564

ที่ น.2 วท.- /2564

เรียน ผจก.กฟย.ทพว.

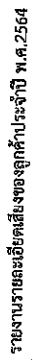
ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส



(.....นายเกียรติบัณฑิต พิมพิลา.....)

ผจก กฟส.วังทอง

- 7 ก.ค. 2564



30 મિ.મ. 2564

1 เม.ย. 2564 ถึง วันที่

ทั้งหมด
ประเภท

ข้อมูลทาง
เชิงมหภาค

ลำดับ	รายการพัสดุ	การันตีพัสดุ	เลขที่คำสั่งซื้อ กทป.	จำนวน	วันที่รับมอบของพัสดุ	วันที่ขึ้นบัญชีรับเงิน	ชื่อผู้ขาย	เอกสารกำกับใบสั่งซื้อ	ประเภทสัญญาซื้อขาย	ทุน	งบการเงิน	อื่นๆ	อื่นๆ	ชนิด
1	B01405	คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก	M-64001741	1	09 มิถุนายน 2564 12:38 น.	14 มิถุนายน 2564 12:52 น.	บริษัท สยามคอมพิวติ้ง จำกัด	PEA Smart Plus	งบการเงิน	งบการเงิน	งบการเงิน	งบการเงิน	งบการเงิน	ชนิด

www.burmeselibrary.com

[illegible]

Sept 11th 1891. The day was very warm and sunny. The wind was from the south and the sea was very rough. The ship was very comfortable and the crew was very friendly. The day was very pleasant and the weather was very good.

[Handwritten signature]

[illegible]

ลำดับ	รายการ	จำนวนรายการ				
		1 (รวม)	2 (รวม)	3 (รวม)	4 (รวม)	5 (รวม)
1	รายการที่ 1					
2	รายการที่ 2					
3	รายการที่ 3					
4	รายการที่ 4					
5	รายการที่ 5					



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟย.หนพ.

เลขที่ น.2 หนพ.- 112/2564

ถึง กฟส.วท.

วันที่ - 7 ก.ค. 2564

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่...2../...2564....

เรียน ผจก.กฟส.วท.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่...2../...2564....
ของ กฟย.หนพ. โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

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)
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	การจด 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.	-	-	-	-	-	-	-	-
12.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
13.	PEA Smart Plus	-	-	-	-	-	-	-	-
14.	วิทยุ โทรทัศน์ 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)		จำนวนอันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	1	1	-	1
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	1	1	-	2
รวม		2	2	-	1

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 (x) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	-	-	-
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	-	-	-
3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	-	-	-
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	-	-	-
คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)			

6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

- รับดำเนินการรับข้อร้องเรียนแล้วนำเสนอผู้บริหาร เพื่อดำเนินการแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าพบผู้ร้องเรียน และดำเนินการชี้แจงปัญหาของข้อร้องเรียน เพื่อหาแนวทางแก้ไขและแนวทางการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำอีกต่อไป

.....
(.....นายพลดิพงษ์ อินุพันธ์.....)

พช.4 กฟย.ทพ.

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

- 7 ก.ค. 2564

.....
(.....นายวิชาญ กลิ่นขำ.....)

ผจก.กฟย.ทพ.

ประธานคณะกรรมการมิติที่ 3

- 7 ก.ค. 2564

ที่ น.2 วท.- /2564

เรียน ผจก.กฟย.หนพ.

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส



(.....นายเกียรติบัณฑิต พิมพิลา.....)

ผจก กฟส.วังทอง

- 7 ก.ค. 2564