



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบต.กฟส.พรหมพิราม

เลขที่

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่...๑.../...๒๕๖๔.....

ถึง กฟส.พรหมพิราม

วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๔

เรียน ผจก.กฟส.พรหมพิราม

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่...๑.../...๒๕๖๔....
ของ กฟส.พรหมพิรามและ กพย. ในสังกัด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. 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)
๑.	Call Center	๑						๑	
๒.	โทรศัพท์ สำนักงาน/ ผู้บริหาร								
๓.	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการ ทุจริตการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค (ศปท. PEA)								
๔.	หน่วยงาน กำกับดูแล								
๕.	ศูนย์ดำรง ธรรม มท.								
๖.	สำนักปลัด สำนัก นายกรัฐมนตรี (สพน.)								
๗.	ตู้ ปณ. ๑๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทม.								
๘.	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)
		2	2		—	—	5	5	—
๙.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
๑๐.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook								
๑๑.	Website กฟภ.						๑	๑	
๑๒.	E-mail								
๑๓.	PEA Smart Plus								
๑๔.	วิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น								
๑๕.	IA /IR Chat								
๑๖.	ติดต่อโดย ตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
๑๗.	จัดกิจกรรม								
รวม		๑	2				๑	๒	

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ ๓๐ วันปฏิทิน

การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๕ วัน			100%	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๒	๒	๑๐๐ %	๑๓
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน				
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ				
๒	ชื่นชม				
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส				
๔	ร้องขอ				
รวม					

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

๕. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่...๑...../.....๒๕๖๔.....จำนวนทั้งหมด.....๓.....ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน.....๒.....ราย คิดเป็น๑๐๐.....% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน.....-.....ราย คิดเป็น-.....% ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
๑. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๕.		
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	๔.๕		
๓. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	๔.๕		
๔. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	๕		
คะแนนในภาพรวม (ข้อ ๑-๔)	๑๙		

๖. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

- รับดำเนินการรับข้อร้องเรียนแล้วนำเสนอผู้บริหาร เพื่อดำเนินการแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าพบผู้ร้องเรียน และดำเนินการชี้แจงปัญหาของข้อร้องเรียน เพื่อหาแนวทางการแก้ไขและแนวทางป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำอีกต่อไป

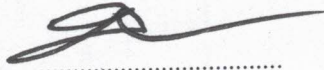
(.....นายสุพจน์ คชศิริชัย.....)
ตำแหน่ง.....ผ.บ.ต.กฟส.พพร.....
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

(.....นายสุพจน์ คชศิริชัย.....)
ตำแหน่ง.....ผ.บ.ต.กฟส.พพร.....
ประธานคณะกรรมการมิติที่ ๓

ที่ น.๒ พพร.(บต.) ๓๗๘ /๒๕๖๔

เรียน ผจก.กฟจ.พิษณุโลก

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส



(...นายมนตรี เมธาวี...)

ผจก.กฟส.พรหมพิราม

- 2 เม.ย. 2564