



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ชผ.บต.กฟส.อ.ละงู ถึง ผจก.กฟส.อ.ละงู
เลขที่ ต.๓-กฟส.อ.ละงู (บต.)- วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System / แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน ผจก.กฟส.อ.ละงู ผ่าน ทผ.บต

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System/
แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๔ ของ
กฟส.อ.ละงู และ กฟย.ในสังกัด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง / จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)							ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจำ หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกงด จ่ายไฟ	ศูนย์ บริการ ข้อมูล ผู้ใช้ไฟ	อื่น ๆ	ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ปิด ข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	-	-	-	-	๑	-	-	-	-
๒	โทรศัพท์ สนง./ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๓	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริตการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค ศปท. PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๔	หน่วยงานกำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๕	ศูนย์ดำรงธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๖	สำนักปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี (สปน.)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๗	ตู้ ปณ. ๑๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๘	หน่วยงานอื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๙	เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่ง ตรงมาที่สำนักงานใหญ่ ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๐	สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๑	Website PEA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๒	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง / จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)							ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจำหน่าย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟ	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	อื่น ๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑๓	PEA Smart Plus	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๔	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๕	IA / IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๖	ติดต่อโดยตรงที่ สนง.ใหญ่ ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๗	จัดกิจกรรม									
รวม		-	-	-	-	๑	-	-	-	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

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

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

-

๓. ประเภทอื่น ๆ

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

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน
ไม่มี

๕. จำนวนผู้ร้องเรียนประจำไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๔ จำนวนทั้งหมด ๑ เรื่อง ประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็น ๑๐๐ % ไม่ตอบแบบประเมิน / อื่น ๆ จำนวน - เรื่อง คิดเป็น - % ดังนี้

ที่	ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
๑	ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๔	มาก	๑
๒	ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	๕	มากที่สุด	๑
๓	การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	๕	มากที่สุด	๑
๔	โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	๕	มากที่สุด	๑
คะแนนในภาพรวม (ข้อ ๑-๔)		๑๙	มากที่สุด	๑

๖.แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุดหรือประเด็นอื่นๆ

ไม่มี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายประสิทธิ์โชค แก้วทิพย์)
ชผ.บต.กฟส.อ.ละงู
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(นายชวกิจ สมศิริ)
หผ.บต.กฟส.อ.ละงู
ประธานคณะทำงานมิติที่ ๓

ที่ ต.๓-กฟส.อ.ละงู (บต.)-

เรียน ผจก.กฟย.ทุ่งหว่า,ทผ.ทุกแผนก,คณะทำงานมติที่ ๓

- ทราบ
- ลงข้อมูลในระบบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืนด้วย



(นายประยุทธ์ เพชรนวล)

ผจก.กฟส.อ.ละงู