



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการการจัดการเรื่องร้องเรียน มิติที่ ๓

ถึง ผจก.กฟส.พังงา

วันที่ 21 พ.ค. 2562

เลขที่

เรื่อง รายงานการประเมินและการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า กฟส.พังงา

เรียน ผจก.กฟส.พังงา

เลขานุการการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำรายงานสรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนประจำไตรมาสที่ ๑ ปี ๒๕๖๒ เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานต่อไป ดังเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายราชรักษ์ แก้วทอง)

เลขานุการ การจัดการเรื่องร้องเรียน

ประธาน ๒๕๖๒

ตามทนาย

150000/อำนวยการต่อไป

(นายวิรัตน์ สังข์สุข)

ผจก. กฟส.พังงา

21 พ.ค. 62

ผบต.กฟส.พังงา

14508

# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการจัดการข้อร้องเรียน

กฟส.พังงา

ประจำเดือน ม.ค. - มี.ค. 2562

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เรื่องร้องเรียน.....เรื่อง จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน.....ราย

### 1.1 ประเภทของการร้องเรียน

| ประเภท                       | จำนวน (ราย) | คิดเป็น % |
|------------------------------|-------------|-----------|
| 1. คุณภาพไฟฟ้า               | -           | -         |
| 2. การให้บริการ              | -           | -         |
| 3. การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า | -           | -         |
| 4. พฤติกรรมพนักงาน           | -           | -         |
| 5. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า         | -           | -         |
| 6. อื่น ๆ (ระบุ).....        | -           | -         |
| รวมทั้งหมด                   | -           | -         |

### 1.2 ช่องทางในการร้องเรียน

| ช่อง                                       | จำนวน (ราย) | คิดเป็น % |
|--------------------------------------------|-------------|-----------|
| 1. 1129 Pea Call Center                    | -           | -         |
| 2. สปน. (1111)                             | -           | -         |
| 3. ศูนย์ดำรงธรรม                           | -           | -         |
| 4. สื่อสังคมออนไลน์/สื่อสาธารณะ/ตู้ ปณ.150 | -           | -         |
| 5. Website PEA                             | -           | -         |
| 6. หนังสือร้องเรียนจากภายนอก               | -           | -         |
| รวมทั้งหมด                                 | -           | -         |

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ และความโปร่งใส ในการจัดการข้อร้องเรียน

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                               | คะแนนเฉลี่ย<br>ระดับความพึงพอใจ | แปลผล          | ลำดับที่ |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|----------|
| 1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน                                             | -                               | พึงพอใจน้อย    | -        |
| 2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟส.                            | -                               | พึงพอใจมาก     | -        |
| 3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟส. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน | -                               | พึงพอใจปานกลาง | -        |
| 4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟส.                          | -                               | พึงพอใจปานกลาง | -        |
| คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)                                                          | -                               | พึงพอใจปานกลาง | -        |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ไม่มี

ส่วนที่ 4 แนวทาง และการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ / กระบวนการทำงาน

- ไม่มี



(นายราชรักษ์ แก้วทอง)

พขง.6 ผบต.พังงา

ผู้สรุปและจัดทำข้อมูล

ดร. น.ต.



(นายวิรัตน์ สังข์สุด)

ผจก. กฟส.พังงา

๒๑ พ.ค. ๒๕๖๒

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟฟ. พังงา.....

ประจำไตรมาส 1 (ม.ค. - มี.ค. 2562)

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

| ที่ | ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน   | เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) |              |                         |                 |                   |                           |                    |       | ผลการดำเนินการ           |                                   |
|-----|-----------------------------|-----------------------------------|--------------|-------------------------|-----------------|-------------------|---------------------------|--------------------|-------|--------------------------|-----------------------------------|
|     |                             | คุณภาพไฟฟ้า                       | การให้บริการ | การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า | พฤติกรรมพนักงาน | การถูกงดจ่ายไฟฟ้า | ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ | ทุจริตประพจน์มิชอบ | อื่นๆ | ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง) | ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง) |
| 1   | Call Center                 | -                                 | -            | -                       | -               | -                 | -                         | -                  | -     | -                        | -                                 |
| 2   | ผวก./สนง. ก.1-4             | -                                 | -            | -                       | -               | -                 | -                         | -                  | -     | -                        | -                                 |
| 3   | www.pea.co.th               | -                                 | -            | -                       | -               | -                 | -                         | -                  | -     | -                        | -                                 |
| 4   | ตู้ ปณ.150                  | -                                 | -            | -                       | -               | -                 | -                         | -                  | -     | -                        | -                                 |
| 5   | สื่อมวลชน                   | -                                 | -            | -                       | -               | -                 | -                         | -                  | -     | -                        | -                                 |
| 6   | สปน./สตง.                   | -                                 | -            | -                       | -               | -                 | -                         | -                  | -     | -                        | -                                 |
| 7   | ศูนย์ดำรงธรรม               | -                                 | -            | -                       | -               | -                 | -                         | -                  | -     | -                        | -                                 |
| 8   | สำนักงานพลังงาน/การไฟฟ้าเขต | -                                 | -            | -                       | -               | -                 | -                         | -                  | -     | -                        | -                                 |
| 9   | สื่อสังคมออนไลน์            | -                                 | -            | -                       | -               | -                 | -                         | -                  | -     | -                        | -                                 |
| 10  | อื่นๆ                       | -                                 | -            | -                       | -               | -                 | -                         | -                  | -     | -                        | -                                 |
|     | รวม                         | -                                 | -            | -                       | -               | -                 | -                         | -                  | -     | -                        | -                                 |

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลามาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วัน

| การตอบสนองข้อร้องเรียน | ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 20 วัน |                               |                       | จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย) |
|------------------------|------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|----------------------------------|
|                        | จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)         | ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง) | % ตอบสนองข้อร้องเรียน |                                  |
| ตอบชี้แจงภายใน 20 วัน  | -                                  | -                             | -                     | -                                |
| ตอบชี้แจงเกิน 20 วัน   | -                                  | -                             | -                     | -                                |
| ยังไม่ครบกำหนด 20 วัน  | -                                  | -                             | -                     | -                                |

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

ไม่มี

3. ประเภทอื่นๆ

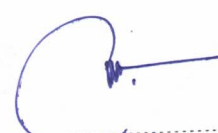
| ที่ | ประเภท              | จำนวน<br>(เรื่อง) | ผลการดำเนินการ (เรื่อง) |                    | จำนวนวันยุติเรื่อง<br>(เฉลี่ย) |
|-----|---------------------|-------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------|
|     |                     |           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

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

- ไม่มี

  
 (นายราชรักษ์ แก้วทอง)  
 วิทย. 6 กพล พังงา  
 ) ผู้จัดทำรายงาน

  
 (นายสุพงศ์ มุสิกโสพล)  
 ขผ.บด.พังงา  
 รักษาการแทน ผผ.บด.พังงา  
 ) ผู้ตรวจสอบ

  
 (นายวิรัตน์ สังข์สุข)  
 ผจก. กทส.พังงา  
 ) ผจก.  
 ๒๑ พ.ค. ๒๕๖๒

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)



รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2562

ระหว่างวันที่ 1 ม.ค. 2562 ถึง วันที่ 31 ธ.ค. 2562

กลุ่ม ทั้งหมด ประเภท ทั้งหมด

ช่องทาง

ทั้งหมด

| ลำดับ | รหัส<br>การไฟฟ้า | การไฟฟ้า | เลขที่คำร้อง<br>ส่งถึง กฟผ. | จำนวน<br>วัน | วันที่คำร้อง<br>ส่งถึง กฟผ. | วันที่รับข้อร้องเรียน | วันที่ปิดข้อร้องเรียน | ชื่อผู้ร้องเรียน | หมายเลขผู้ใช้ไฟ           | กลุ่มลูกค้า | ช่องทาง กฟผ.<br>รับคำร้อง | กลุ่ม  | ประเภทข้อ<br>ร้องเรียน | หัวข้อข้อ<br>ร้องเรียน | สถานที่เกิดข้อ<br>ร้องเรียน | เบอร์โทรศัพท์ | อีเมลล์                  |
|-------|------------------|----------|-----------------------------|--------------|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|--------|------------------------|------------------------|-----------------------------|---------------|--------------------------|
| 1     | L12202           | กฟผ.ดพ.  | l-62001995                  | 13           | 6/4/2019<br>15:11:04        | 9/4/2019<br>12:23:15  | 18/4/2019<br>10:55:33 |                  | puttariya<br>020007586605 | /           | PEA Mobile                | ร้องขอ | อื่นๆ                  |                        |                             | 0935833435    | pui_2410<br>@hotmail.com |

|                   |                                |                                                   |                    |
|-------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------|
| สถานที่ติดต่อกลับ | รายละเอียด                     | การดำเนินการ<br>แก้ไข<br>หน่วยงาน<br>ผู้รับผิดชอบ | ผลการ<br>ดำเนินการ |
|                   | Change the<br>owner's<br>name. |                                                   | ปิด                |