



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ทพ.สม.ต. ดิฉันทนาพร

ถึง กฟพ.ดิฉันทนาพร

เลขที่

วันที่

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่...1./...2563...

เรียน ผจก.กฟพ.ดิฉันทนาพร.....

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่...1./...2563...ของ
กฟพ.ดิฉันทนาพร...และ กฟย. ในสังกัด 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 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

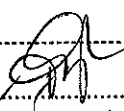
ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	3	3	-	10.3
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	2	2	-	11.5
4	ร้องขอ	4	4	-	14.2
รวม		9	9	-	12.3

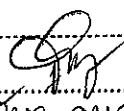
4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน (ระบุแนวทางแก้ไขให้เป็นรูปธรรม/ชัดเจน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ)

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ 1 / 2562 จำนวนทั้งหมด ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน ราย คิดเป็น % ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน ราย คิดเป็น % ดังนี้

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

6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ


 (นายวิรัตน์ กมลลาภรณ์)
 ตำแหน่ง นาย.บ.ค.
 ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล


 (นายวิรัตน์ กมลลาภรณ์)
 ตำแหน่ง นาย.บ.ค.
 ประธานคณะทำงานมิติที่ 3

เพื่อรักษามาตรฐานงานบริการ ขอให้ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

ท.ม. ย.
.....
(..นายต่อพงษ์ ยุทธาวร..)
ผจก กฟฟ.พัฒนานคร