

3. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนงานที่ยังค้าง อยู่ (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	0	0	0	0
2	ชื่นชม	0	0	0	0
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	0	0	0	0
4	ร้องขอ	0	0	0	0
รวม		0	0	0	0

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาว่าดำเนินการเชิงป้องกัน(ระบุแนวทางแก้ไขให้
เป็นรูปธรรม/ชัดเจน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ)
ไม่มีข้อร้องเรียน

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณที่ 1/2563 จำนวนทั้งหมด 0 ราย ประเมินความพึงพอใจจำนวน 0 ราย คิด
เป็น 0 % ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน 0 รายคิดเป็น 0 % ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ		คะแนนเฉลี่ย (X)	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางการร้องเรียน		0	0	-
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนของ กฟภ.		0	0	-
3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน		0	0	-
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่อง ร้องเรียนของ กฟภ.		0	0	-
คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)		0	0	-

6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ


(นายสมชาย สีชีวรตัน)

ตำแหน่ง นทท.6 ผบค.กฟอ.ลาดหลุมแก้ว

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

ที่ ก. 1 กบอ.๑๐๓ (มท) ๙๓๖/๒๕๖๓

เรียน รก.(ท.บ.), นทท.๙, ผชน.๙, ทพ.ทุกแผนก, นักวิชาการทุกท่าน
ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส


(นายสรวิธ ไชยชนะ)
ตำแหน่ง ผบ.บค. กฟอ.ลาดหลุมแก้ว
ประธานคณะกรรมการนิมิตที่ 3

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)					ผลการดำเนินการ		
		ศูนย์ ไฟฟ้า	โซเชียล มีเดีย	คอลล์ เซนเตอร์	พฤติกรรม พนักงาน	การดูแล ข้อพิพาท	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
9.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	0	0	0	0	0	0	0	0
10.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook	0	0	0	0	0	0	0	0
11.	Website	0	0	0	0	0	0	0	0
12.	E-mail	0	0	0	0	0	0	0	0
13.	PEA Smart Plus	0	0	0	0	0	0	0	0
14.	วิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	0	0	0	0	0	0	0	0
15.	IA /IR Chat	0	0	0	0	0	0	0	0
16.	ติดต่อโดย ตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	0	0	0	0	0	0	0	0
17.	จัดกิจกรรม	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม		0	0	0	0	0	0	0	0

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ 30 วันปฏิทิน

การ ตอบสนอง	การ ร้องเรียน	การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)
		จำนวนเรื่อง ร้องเรียน	ตอบสนองเรื่อง ร้องเรียน	ตอบสนองเรื่อง ร้องเรียน			
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	0	0	0	0	0	0	0
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	0	0	0	0	0	0	0
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	0	0	0	0	0	0	0
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	0	0	0	0	0	0	0

คำชี้แจงเพิ่มเติมในการนับหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก หน.บ.ค. กพอ.ลาคดหลุมแก้ว ถึง ผจก. กพอ.ลาคดหลุมแก้ว
เลขที่ ก.๑ กพอ.ลลค.(บค.) วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๓
เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการ
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปี ๑ /๒๕๖๓

เรียน ผจก.กพอ.ลาคดหลุมแก้ว

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการ
แก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปี ๑/๒๕๖๓ ของ
กพอ.ลาคดหลุมแก้ว โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน(เรื่อง)				ผลการดำเนินการ		
		การแจ้งเบาะแส/การร้องเรียน	การแจ้งเบาะแส/การร้องเรียน	การแจ้งเบาะแส/การร้องเรียน	การแจ้งเบาะแส/การร้องเรียน	ข้อบกพร่อง/ข้อสงสัย	ข้อบกพร่อง/ข้อสงสัย	ข้อบกพร่อง/ข้อสงสัย
1.	Call Center	0	0	0	0	0	0	0
2.	โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร	0	0	0	0	0	0	0
3.	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศบท. PEA)	0	0	0	0	0	0	0
4.	หน่วยงานกำกับดูแล	0	0	0	0	0	0	0
5.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.	0	0	0	0	0	0	0
6.	สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปป.)	0	0	0	0	0	0	0
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.	0	0	0	0	0	0	0
8.	หน่วยงานอื่นๆ	0	0	0	0	0	0	0