



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะทำงานมติที่ ๓

ถึง กฟส.อ.จาว

เลขที่

วันที่ 6 ม.ค. 2563

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่ ๔ / ๒๕๖๓

เรียน ผจก.กฟส.อ.จาว ผ่าน ทผ.บต.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System/แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ ๔ / ๒๕๖๓ ของ
กฟส.อ.จาว โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่อง ร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การอุทก จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
๑.	Call Center							๐	๐
๒.	โทรศัพท์ สำนักงาน/ ผู้บริหาร							๐	๐
๓.	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริต การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)							๐	๐
๔.	หน่วยงาน กำกับดูแล							๐	๐
๕.	ศูนย์ดำรง ธรรม มท.							๐	๐
๖.	สำนักปลัด สำนัก นายกรัฐมนตรี (สปน.)							๐	๐
๗.	ตุ ปณ. ๑๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทม.							๐	๐
๘.	หน่วยงานอื่นๆ							๐	๐

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
๙.	เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค							๐	๐
๑๐.	สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook							๐	๐
๑๑.	Website กฟภ.							๐	๐
๑๒.	E-mail								
๑๓.	PEA Smart Plus							๐	๐
๑๔.	วิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น								
๑๕.	IA/IR Chat							๐	๐
๑๖.	ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค							๐	๐
๑๗.	จัดกิจกรรม							๐	๐
รวม								๐	๐

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วันปฏิทิน

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน	ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิดเรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองเรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๕ วัน	๐	๐	๐%	๐
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๐	๐	๐%	๐
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	๐	๐	๐%	๐
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	๐	๐	๐%	๐

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๐	๐	๐	๐
๒	ชื่นชม	๐	๐	๐	๐
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๐	๐	๐	๐
๔	ร้องขอ	๐	๐	๐	๐
รวม		๐	๐	๐	๐

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

ประเภท	หัวข้อ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข/การดำเนินการเชิงป้องกัน
-	-	-	-
-	-	-	-

๕. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณที่ ๔ / ๒๕๖๓ จำนวนทั้งหมด - ราย ประเมินความพึงพอใจ
จำนวน - ราย คิดเป็น ๐% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน ๐ ราย คิดเป็น
๐% ดังนี้

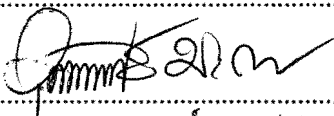
ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (x) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
๑. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	-	-	-
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟผ.	-	-	-
๓. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	-	-	-
๔. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟผ.	-	-	-
คะแนนในภาพรวม (ข้อ ๑-๔)	-	-	-

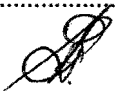
๖. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

.....

.....

.....


(นายอุดมศักดิ์ มะณีชัย)
ตำแหน่ง พชง.ผบต.กฟส.อ.จาว
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล


(นายวิชิต ดิมงคล)
ตำแหน่ง ผบ.บต.กฟส.อ.จาว
ประธานคณะกรรมการนิติที่ ๓

ที่ น 1.กฟส.อ.จว.บต.154/2564

เรียน ทพ.ทุกแผนก, คณะทำงานมิติที่ ๓

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส



(นายธีระพงษ์ วิสิทธิ์ศักดิ์)

ผจก.กฟส.อ.จว.
= 6 มิ.ย. 2564

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทรศัพท์ ๑๗๒๐๘