



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กฟอ.บ้านค่าย

ถึง กฟก.๒

เลขที่ ก.๒ นคย.เบก.๑๕๕๓/๑/๒๕๕๗

วันที่ ๑๑ เม.ย. ๒๕๕๙

เรื่อง รายงานการประเมินผล วิเคราะห์ แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๑

อ้างถึง /สิ่งที่ส่งมาด้วย

เรียน อช.ก. ๒

กฟอ.บ้านค่าย ขอรายงานผลการประเมินผล วิเคราะห์ แนวทางการจัดการกับข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๑ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. สรุปเรื่องร้องเรียน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข
สรุปข้อร้องเรียน(ไม่มีข้อร้องเรียน) มีรายละเอียดดังนี้

เดือน	เรื่องร้องเรียน		
	รับเรื่อง	ดำเนินการ	คงเหลือ
ม.ค.-๕๙	๐	๐	๐
ก.พ.-๕๙	๐	๐	๐
มี.ค.-๕๙	๐	๐	๐
รวม	๐	๐	๐

๒. ประเมินช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

สรุปช่องทางรับข้อร้องเรียนมีทั้งหมด ๗ ช่องทาง รายละเอียดดังนี้

ช่องทาง เดือน	๑๑๒๙	ศูนย์ ดำรงศ ธรรม ๑๕๖๗	สปน.	ผู้รับข้อ ร้องเรียน	หน่วยงาน ภายนอก	เครือข่าย โปรงใส	มา ติดต่อ ด้วย ตนเอง	รวม
ม.ค.-๕๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ก.พ.-๕๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
มี.ค.-๕๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐

หมายเหตุ

ข้อร้องเรียนมีทั้งหมด ๗ ช่องทาง ไม่มีข้อร้องเรียน
ช่องทางที่รับข้อร้องเรียนสะดวกและติดต่อย่าง เป็นช่องทางในระบบ ๑๑๒๙

๓. ประเมินการจัดการข้อร้องเรียนมาตรฐาน(มิติที่ ๓)

๑. ตอบผู้ใส่ไฟภายใน ๕ วัน ครบตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน
๒. หนังสือตอบผู้ร้องเรียน ภายใน ๒๕ วัน ครบตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน
๓. แก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ภายใน ๔ เดือนตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

๔. วิเคราะห์ ปรับปรุง และพิจารณาการดำเนินงานเพื่อป้องกันเพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียน มาตรฐานที่ ๕.๑ (มิติที่ ๓)

สรุปข้อร้องเรียนประจำไตรมาสที่ ๑ ไม่มีข้อร้องเรียน ได้ติดต่อสอบถามแต่ละแผนกไม่พบผู้มา
ร้องเรียน กฟอ.บ้านค่าย ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กฟภ.

๕. ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียนและผลลัพธ์ได้ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนดตาม มาตรฐานที่ ๕.๓ (มิติที่ ๓)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายนิพนธ์ เจริญวงศ์)

ผอ.กฟอ.บ้านค่าย