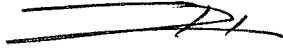


ที่ น.๓ ชสง(บต) - ๑๑๕๗ /2566

เรียน ผ.บ.ต.,ผ.บ.ป.,ผ.บ.บ.

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส



(.....นายสมบัติ ทองนอก.....)

.....ผจก.กฟฟ.อ.ชุมแสง.....

- ๓ ก.ค. ๒๕๖๖

3. ประเภท อื่นๆ

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

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

.....

.....

.....

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่...2...../...2566.....จำนวนทั้งหมด.....ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน.....ราย คิดเป็น ...100.....% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน...0.....ราย คิดเป็น0.....% ดังนี้

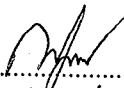
ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	5	พอใจมากที่สุด	1
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	5	พอใจมากที่สุด	1
3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	5	พอใจมากที่สุด	1
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	5	พอใจมากที่สุด	1
คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)			4

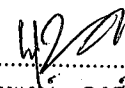
6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

.....

.....

.....


 (นายพงษ์ กล้วยนิม)
 ตำแหน่ง..... ชช.ผบค.กฟส.อ.ชสง.
 ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล


 (นายพทพงษ์ วงศ์สุวรรณ)
 ตำแหน่ง..... ผ.บค.กฟส.อ.ชสง.
 ประธานคณะทำงานมิติที่ 3



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบต.กฟส.ชุมแสง

เลขที่

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่...2.../.....2566.....

ถึง ผจก.กฟส.อ.ชุมแสง

วันที่ 3 กรกฎาคม 2566

เรียน ผจก.กฟส.ชุมแสง

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาส
ที่...2.../2566.....ของ กฟฟ.ขสจ.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	การจัด 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 โทรทัศน์ 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			100	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน			100	
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน				
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....



รายงานรายละเอียดเสียงของลูกจ้างประจำปี พ.ศ. 2566									
ระหว่างวันที่		1 มิ.ย. 2566 ถึง วันที่		30 มิ.ย. 2566					
กลุ่ม		ทั้งหมด		ประเด็น		ทั้งหมด			
ช่องทาง		ทั้งหมด							
ลำดับ	รหัสกรไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	วันที่ติดต่อผู้ร้องเรียนเบื้องต้น	จำนวนวัน	วันที่รับเสียงของลูกจ้าง	
1	C02301	กฟอ.ชุมแสง	C-569301118	11	22 มิถุนายน 2566 22:06 น.	27 มิถุนายน 2566	5	23 มิถุนายน 2566 08:53 น.	
2	C02301	กฟอ.ชุมแสง	C-56900947	1	20 มิถุนายน 2566 16:23 น.	21 มิถุนายน 2566	1	21 มิถุนายน 2566 08:46 น.	
3	C02301	กฟอ.ชุมแสง	C-56802930	7	12 มิถุนายน 2566 13:46 น.	12 มิถุนายน 2566	1	12 มิถุนายน 2566 13:54 น.	

วันที่ติดต่อผู้ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	หมายเลขผู้ใช้ไฟ	กลุ่มลูกค้า	ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทเสียงของลูกจ้าง
	เอกชัย คำปันบุรี	020006495690	ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า
21 มิถุนายน 2566 14:26 น.	กิตติกร ไชยทกตง	020006951605	ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า
19 มิถุนายน 2566 15:31 น.	ธีระศักดิ์ ไกรรส		ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย	Digital/ PEA - Email	ร้องขอ	การให้บริการ - ทัวไป