



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบต.กฟส.บกท.

เลขที่ น.2 บกท.(บต.)-295/2566

ถึง กฟส.บกท.

วันที่ 5 เมษายน 2566

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสถี 1/2566

เรียน ผจก.กฟส.บกท ผ่าน ผผ.บต.กฟส.บกท.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสถี 1/2566 ของ กฟส.บางกระทุ่ม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

| ที่ | ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน                                     | จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง) |              |                         |                 |                   |       | ผลการดำเนินการ               |                               |
|-----|---------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------|-------------------------|-----------------|-------------------|-------|------------------------------|-------------------------------|
|     |                                                               | คุณภาพไฟฟ้า                   | การให้บริการ | การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า | พฤติกรรมพนักงาน | การถูกงดจ่ายไฟฟ้า | อื่นๆ | ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง) | อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง) |
| 1.  | Call Center                                                   | -                             | -            | -                       | -               | -                 | -     | -                            | -                             |
| 2.  | โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร                                    | -                             | -            | -                       | -               | -                 | -     | -                            | -                             |
| 3.  | ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA) | -                             | -            | -                       | -               | -                 | -     | -                            | -                             |
| 4.  | หน่วยงานกำกับดูแล                                             | -                             | -            | -                       | -               | -                 | -     | -                            | -                             |
| 5.  | ศูนย์ดำรงธรรม มท.                                             | -                             | -            | -                       | -               | -                 | -     | -                            | -                             |
| 6.  | สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สพน.)                             | -                             | -            | -                       | -               | -                 | -     | -                            | -                             |
| 7.  | ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.                                  | -                             | -            | -                       | -               | -                 | -     | -                            | -                             |
| 8.  | หน่วยงานอื่นๆ                                                 | -                             | -            | -                       | -               | -                 | -     | -                            | -                             |

| ที่ | ช่องทางรับ<br>เรื่องร้องเรียน                                      | จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง) |                  |                                     |                     |                      |       | ผลการดำเนินการ                      |                                      |
|-----|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------|-------------------------------------|---------------------|----------------------|-------|-------------------------------------|--------------------------------------|
|     |                                                                    | คุณภาพ<br>ไฟฟ้า               | การ<br>ให้บริการ | การจด<br>หน่วย/<br>แจ้งค่า<br>ไฟฟ้า | พฤติกรรม<br>พนักงาน | การถูกด<br>จ่ายไฟฟ้า | อื่นๆ | ยุติเรื่อง<br>ร้องเรียน<br>(เรื่อง) | อยู่ระหว่าง<br>ดำเนินการ<br>(เรื่อง) |
| 9.  | เอกสารจากผู้<br>ร้องเรียนส่งตรงที่<br>สำนักงานใหญ่,<br>ส่วนภูมิภาค | -                             | -                | -                                   | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 10. | สื่อสังคม<br>ออนไลน์ เช่น<br>Facebook                              | -                             | -                | -                                   | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 11. | Website<br>กฟภ.                                                    | -                             | -                | -                                   | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 12. | E-mail                                                             | -                             | -                | -                                   | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 13. | PEA Smart<br>Plus                                                  | -                             | -                | -                                   | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 14. | วิทยุ โทรศัพท์<br>หนังสือพิมพ์<br>และสื่อท้องถิ่น                  | -                             | -                | -                                   | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 15. | IA /IR Chat                                                        | -                             | -                | -                                   | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 16. | ติดต่อโดย<br>ตรงที่<br>สำนักงานใหญ่,<br>ส่วนภูมิภาค                | -                             | -                | -                                   | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 17. | จัดกิจกรรม                                                         | -                             | -                | -                                   | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| รวม |                                                                    | -                             | -                | -                                   | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ  
บริการ 30 วันปฏิทิน

| การตอบสนอง<br>เรื่องร้องเรียน       | ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน 30 วัน |                                  |                              | จำนวนวันปิด<br>เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย) |
|-------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|
|                                     | จำนวนเรื่อง<br>ร้องเรียน<br>(เรื่อง)  | ตอบสนองและยุติเรื่อง<br>(เรื่อง) | % ตอบสนอง<br>เรื่องร้องเรียน |                                         |
| พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน<br>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               | 6              | 6                       | -                  | 1.5                         |
| 2   | ชื่นชม              | -              | -                       | -                  | -                           |
| 3   | แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส | -              | -                       | -                  | -                           |
| 4   | ร้องขอ              | 3              | 3                       | -                  | 1                           |
| รวม |                     | 9              | 9                       | -                  | 1.25                        |

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

ผกป.ดำเนินการวัดโหลดหน้าแปลง และดำเนินการสำรวจปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ผบต.ดำเนินการสำรวจขยายเขต และแจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ

ผนง.ดำเนินการ OJT ผู้รับเหมางดจ่ายไฟ

### 5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ 1/2566 จำนวนทั้งหมด.....0.....ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน.....0.....ราย คิดเป็น 100 % ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน...-....ราย คิดเป็น ...-....% ดังนี้

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

### 6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

-



(นายณัฐพงษ์ แผลก่อง)  
ตำแหน่ง พชง.5 ผบต.กฟส.บกท.  
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(นายจิรศักดิ์ พิสุทธิศาสน์)  
ตำแหน่ง ผจก.กฟส.บกท.  
ประธานคณะกรรมการมิติที่ 3

ที่ น.2 บกท.(บต.)-295/2566

เรียน ทผ.บต.,ทผ.กป.,ทผ.บง.

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน  
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส



(นายจิรศักดิ์ พิสุทธิศาสน์)

ผจก.กฟส.บกท.



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟย.บม.

เลขที่ น.2 (บม.)-044/2566

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง  
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่ 1/2566

ถึง กฟส.บกท.

วันที่ 5 เมษายน 2566

เรียน ผจก.กฟส.บกท ผ่าน ผจก.กฟย.บม.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว  
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ 1/2566 ของ  
กฟย.บ้านใหม่ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

7. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

| ที่ | ช่องทางรับ<br>เรื่องร้องเรียน                                                    | จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง) |                  |                                     |                     |                         |       | ผลการดำเนินการ                      |                                      |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------|-------------------------------------|---------------------|-------------------------|-------|-------------------------------------|--------------------------------------|
|     |                                                                                  | คุณภาพ<br>ไฟฟ้า               | การ<br>ให้บริการ | การจด<br>หน่วย/<br>แจ้งค่า<br>ไฟฟ้า | พฤติกรรม<br>พนักงาน | การถูกต้อง<br>จ่ายไฟฟ้า | อื่นๆ | ยุติเรื่อง<br>ร้องเรียน<br>(เรื่อง) | อยู่ระหว่าง<br>ดำเนินการ<br>(เรื่อง) |
| 1.  | Call Center                                                                      | -                             | -                | -                                   | -                   | -                       | -     | -                                   | -                                    |
| 2.  | โทรศัพท์<br>สำนักงาน/<br>ผู้บริหาร                                               | -                             | -                | -                                   | -                   | -                       | -     | -                                   | -                                    |
| 3.  | ศูนย์ปฏิบัติการ<br>ต่อต้านการ<br>ทุจริตการ<br>ไฟฟ้าส่วน<br>ภูมิภาค (ศปท.<br>PEA) | -                             | -                | -                                   | -                   | -                       | -     | -                                   | -                                    |
| 4.  | หน่วยงาน<br>กำกับดูแล                                                            | -                             | -                | -                                   | -                   | -                       | -     | -                                   | -                                    |
| 5.  | ศูนย์ดำรง<br>ธรรม มท.                                                            | -                             | -                | -                                   | -                   | -                       | -     | -                                   | -                                    |
| 6.  | สำนักปลัด<br>สำนัก<br>นายกรัฐมนตรี<br>(สปน.)                                     | -                             | -                | -                                   | -                   | -                       | -     | -                                   | -                                    |
| 7.  | ตู้ ปณ. 150<br>ปณจ.หลักสี่<br>กทม.                                               | -                             | -                | -                                   | -                   | -                       | -     | -                                   | -                                    |
| 8.  | หน่วยงานอื่นๆ                                                                    | -                             | -                | -                                   | -                   | -                       | -     | -                                   | -                                    |

| ที่ | ช่องทางรับ<br>เรื่องร้องเรียน                                      | จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง) |                  |                                      |                     |                      |       | ผลการดำเนินการ                      |                                      |
|-----|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------|--------------------------------------|---------------------|----------------------|-------|-------------------------------------|--------------------------------------|
|     |                                                                    | คุณภาพ<br>ไฟฟ้า               | การ<br>ให้บริการ | การจัด<br>หน่วย/<br>แจ้งค่า<br>ไฟฟ้า | พฤติกรรม<br>พนักงาน | การถูกด<br>จ่ายไฟฟ้า | อื่นๆ | ยุติเรื่อง<br>ร้องเรียน<br>(เรื่อง) | อยู่ระหว่าง<br>ดำเนินการ<br>(เรื่อง) |
|     |                                                                    |                               |                  |                                      |                     |                      |       |                                     |                                      |
| 9.  | เอกสารจากผู้<br>ร้องเรียนส่งตรงที่<br>สำนักงานใหญ่,<br>ส่วนภูมิภาค | -                             | -                | -                                    | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 10. | สื่อสังคม<br>ออนไลน์ เช่น<br>Facebook                              | -                             | -                | -                                    | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 11. | Website<br>กฟภ.                                                    | -                             | -                | -                                    | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 12. | E-mail                                                             | -                             | -                | -                                    | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 13. | PEA Smart<br>Plus                                                  | -                             | -                | -                                    | -                   | -                    | 1     | 1                                   | -                                    |
| 14. | วิทยุ โทรทัศน์<br>หนังสือพิมพ์<br>และสื่อท้องถิ่น                  | -                             | -                | -                                    | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 15. | IA /IR Chat                                                        | -                             | -                | -                                    | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 16. | ติดต่อโดย<br>ตรงที่<br>สำนักงานใหญ่,<br>ส่วนภูมิภาค                | -                             | -                | -                                    | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 17. | จัดกิจกรรม                                                         | -                             | -                | -                                    | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| รวม |                                                                    | -                             | -                | -                                    | -                   | -                    | 1     | 1                                   | -                                    |

**8. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ  
บริการ 30 วันปฏิทิน**

| การตอบสนอง<br>เรื่องร้องเรียน       | ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน 30 วัน |                                  |                              | จำนวนวันปิด<br>เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย) |
|-------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|
|                                     | จำนวนเรื่อง<br>ร้องเรียน<br>(เรื่อง)  | ตอบสนองและยุติเรื่อง<br>(เรื่อง) | % ตอบสนอง<br>เรื่องร้องเรียน |                                         |
| พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน<br>5 วัน | 1                                     | 1                                | 100 %                        | 1                                       |
| ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน               | -                                     | -                                | -                            | -                                       |
| ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน                | -                                     | -                                | -                            | -                                       |
| ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน               | -                                     | -                                | -                            | -                                       |

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

กฟย. บ้านใหม่ ดำเนินการ OJT พนักงานให้บริการ เพื่อให้การบริการเป็นไปตามมาตรฐาน และป้องกันไม่ให้  
เกิดข้อร้องเรียนซ้ำอีก

.....

## 9. ประเภท อื่นๆ

| ที่ | ประเภท              | จำนวน<br>(เรื่อง) | ผลการดำเนินการ (เรื่อง) |                    | จำนวนวันยุติเรื่อง<br>(เฉลี่ย) |
|-----|---------------------|-------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------|
|     |                     |                   | ดำเนินการแล้ว           | ยังไม่ได้ดำเนินการ |                                |
| 1   | แนะนำ               | 3                 | 3                       | -                  | 2                              |
| 2   | ชื่นชม              | -                 | -                       | -                  | -                              |
| 3   | แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส | -                 | -                       | -                  | -                              |
| 4   | ร้องขอ              | 1                 | 1                       | -                  | 3                              |
| รวม |                     | 4                 | 4                       | -                  | 2.5                            |

## 10. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน (ระบุแนวทางแก้ไขให้เป็นรูปธรรม/ชัดเจน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ)

กพย.บ้านใหม่ ดำเนินการ OJT พนักงานให้บริการ เพื่อให้การบริการเป็นไปตามมาตรฐาน และป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำอีก

## 11. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ 1/2565 จำนวนทั้งหมด.....1.....ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน.....1.....ราย คิดเป็น 100 % ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน...0....ราย คิดเป็น ...0....% ดังนี้

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                  | คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )<br>ระดับความพึงพอใจ | แปลผล     | ลำดับที่ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------|----------|
| 5. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน                                                | 5                                             | มากที่สุด | 1        |
| 6. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กพภ.                            | 5                                             | มากที่สุด | 1        |
| 7. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กพภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน | 5                                             | มากที่สุด | 1        |
| 8. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กพภ.                          | 5                                             | มากที่สุด | 1        |
| คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)                                                             | 5                                             | มากที่สุด | 1        |

## 12. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

กพย.บ้านใหม่ ดำเนินการ OJT พนักงานให้บริการ เพื่อให้การบริการเป็นไปตามมาตรฐาน และป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำอีก

  
(นายสุเทพ บุญผ่อง )  
ตำแหน่ง พชง.7 กพย.บม.  
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

  
(นายพลิชฐ์ ยอดทอง)  
ผจก.กพย.บม.  
ประธานคณะกรรมการมิติที่ 3

ที่ น.2 บม.-044/2566

เรียน พนักงาน กพย.บม.

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน  
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส



(นายพลีษฐ์ ยอดทอง)

ผจก.กพย.บม.