



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก พชง.6 ผบต.กฟส.นท.

ถึง ผจก.กฟส.นท.

เลขที่

วันที่ 2 ตุลาคม 2566

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่...3.../2566.....

เรียน ผจก.กฟส.นท. ผ่าน ผบ.ต.กฟส.นท.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาส
ที่...3.../2566.....ของ กฟส.นท. และ กฟย. ในสังกัด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกกด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Call Center	4	9	-	1	-		-	-
2.	โทรศัพท์ สำนักงาน/ ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	www.pea.co.th			-	-	-		-	-
4.	หน่วยงาน กำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	ศูนย์ดำรง ธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	สำนักปลัด สำนัก นายกรัฐมนตรี (สปน.)	-	-	-	-	-	-	-	-
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
8.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-
9.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
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		4	9	-	-	-	1	-	-

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	8	8	100%	2.75
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	6	6	100%	7.33
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	6	6	-	5
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	8	8	-	4.5
รวม		14	14	-	9.5

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

.....

.....

.....

.....

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่.....3../...2566.....จำนวนทั้งหมด.....14.....ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน.....14.....ราย คิดเป็น ...100.....% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน.....-.....ราย คิดเป็น-.....% ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	5	ดีมาก	1
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟผ.	5	ดีมาก	1
3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	5	ดีมาก	1
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟผ.	5	ดีมาก	1
คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)	20	ดีมาก	1

6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

.....

.....

.....

(นายทัศนัย ไชยคำ)

ตำแหน่ง พชง.6

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

2 ต.ค. 66

(นายกิตติพัฒน์ กองไทย)

ตำแหน่ง ทพ.บต.กฟส.นท.

ประธานคณะทำงานมิติที่ 3

2 ต.ค. 66

เรียน ทผ.บง.,ทผ.กป.,ทผ.บต.,ผจก.กฟส.ชต.,ผจก.กฟส.บย.

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส



(นายประทวน มีชม)

ผจก.กฟส.นท.

2 ต.ค. 66

ที่ น.2 นท.(บต.) - 116 /2566

เรียน ผจก.กฟจ.พล.

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป



(นายประทวน มีชม)

ผจก.กฟส.นท.

2 ต.ค. 66



รายงานรายละเอียดของลูกค้าประจำปี พ.ศ.2566

ระหว่างวันที่ 1 ก.ค. 2566 ถึง วันที่

30 ก.ย. 2566

กลุ่ม

ทั้งหมด

ประเด็น

ทั้งหมด

ช่องทาง

ทั้งหมด

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่คำสั่งถึง กฟผ.	จำนวนวัน	ช่องทาง กฟผ. รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทเสียงของลูกค้า	หัวข้อย่อย
1	B01301	กฟอ. นครไทย	C-57738953	5	cal/ 1129 PEA Contact C	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าตก
2	B01302	กฟอ.ชาติตระการ	C-57719480	1	Digital/ PEA - Live Chat	ร้องขอ	การให้บริการทั่วไป	ติดตามสถานะการขอใช้บริการ
3	B01302	กฟอ.ชาติตระการ	C-57708563	10	cal/ 1129 PEA Contact C	ร้องขอ	บริการเกี่ยวกับมิเตอร์	ขอให้ตรวจสอบมิเตอร์
4	B01302	กฟอ.ชาติตระการ	C-57681516	3	cal/ 1129 PEA Contact C	ร้องขอ	บริการเกี่ยวกับมิเตอร์	ขอให้ตรวจสอบมิเตอร์
5	B01302	กฟอ.ชาติตระการ	C-57665969	6	cal/ 1129 PEA Contact C	ร้องขอ	การให้บริการทั่วไป	ขอใบแจ้งค่าไฟฟ้า/ใบเสร็จรับเงิน
6	B01302	กฟอ.ชาติตระการ	C-57610168	3	cal/ 1129 PEA Contact C	ร้องขอ	บริการเกี่ยวกับมิเตอร์	ขอให้ตรวจสอบมิเตอร์
7	B01301	กฟอ. นครไทย	C-57369584	6	cal/ 1129 PEA Contact C	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การให้บริการ - ท่อไป	อื่นๆ
8	B01302	กฟอ.ชาติตระการ	C-57239561	8	cal/ 1129 PEA Contact C	ร้องขอ	บริการเกี่ยวกับมิเตอร์	ขอให้ตรวจสอบมิเตอร์
9	B01302	กฟอ.ชาติตระการ	C-57182304	3	cal/ 1129 PEA Contact C	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	พฤติกรรมพนักงาน	สุภาพและเต็มใจบริการของพนักงาน
10	B01301	กฟอ. นครไทย	C-57157099	2	cal/ 1129 PEA Contact C	ร้องขอ	การให้บริการทั่วไป	ติดตามสถานะการขอใช้บริการ
11	B01301	กฟอ. นครไทย	C-57146878	3	cal/ 1129 PEA Contact C	ร้องขอ	การให้บริการทั่วไป	ไฟฟ้าดับบ่อย
12	B01302	กฟอ.ชาติตระการ	C-57071776	2	cal/ 1129 PEA Contact C	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าดับบ่อย
13	B01302	กฟอ.ชาติตระการ	C-57069164	7	cal/ 1129 PEA Contact C	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าดับบ่อย
14	B01302	กฟอ.ชาติตระการ	V-6600949	7	Digital/ PEA VCare	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าดับบ่อย

(นายหัสณัย ไชยคำ)

พชง.กฟส.นท.