



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก พชง.6 ผบต.กฟส.นท.

ถึง ผจก.กฟส.นท.

เลขที่

วันที่ 7 กรกฎาคม 2566

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

เรียน ผจก.กฟส.นท. ผ่าน ผบ.ต.กฟส.นท.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาส
ที่...2.../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	5	-	-	-	1	-	-
2.	โทรศัพท์ สำนักงาน/ ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	www.pea.co.th	1	1	-	-	-	1	-	-
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	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกด่าทอ	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
10.	สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Website กฟภ.	-	-	-	-	-	-	-	-
12.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
13.	PEA Smart Plus	-	-	-	-	-	-	-	-
14.	วิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
15.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
16.	ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
17.	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		5	6	-	-	-	2	-	-

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วันปฏิทิน

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน	ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดเรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองเรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	8	8	100%	3.75
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	13	13	100%	2.30
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	6	6	-	3.5
2	ชื่นชม	1	1	-	1
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	6	6	-	4.5
รวม		13	13	-	17

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

.....

.....

.....

.....

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่.....2../...2566.....จำนวนทั้งหมด.....13.....ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน.....13.....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

.....

.....

.....

.....
 (นายหัตสนัย ไชยคำ)
 ตำแหน่ง พชง.6
 ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล
 7 ก.ค. 66

.....
 (นายกิตติพัฒน์ กองโกย)
 ตำแหน่ง หม.บต.กฟส.นท.
 ประธานคณะทำงานมิติที่ 3
 7 ก.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.

7 ก.ค. 66

ที่ น.2 นท.(บต.) - /2566

เรียน ผจก.กฟจ.พล.

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป



(นายประทวน มีชม)

ผจก.กฟส.นท.

7 ก.ค. 66



รายงานรายละเอียดของลูกคำประจำปี พ.ศ.2566

ระหว่างวันที่ 01-เม.ย.-66 ถึง วันที่ 30 มิ.ย. 2566

กลุ่ม ทั้งหมด ประเด็น ทั้งหมด

ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องถึง กฟภ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องถึง กฟภ.	วันที่เปิดข้อร้องเรียน	ช่องทาง กฟภ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทเสียงของลูกคำ
1	B01302	กฟอ.ชาติตระการ	C-56948382	5	24 มิถุนายน 2566 11:29 น.	29 มิถุนายน 2566 03:12 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า
2	B01302	กฟอ.ชาติตระการ	C-56825204	1	14 มิถุนายน 2566 11:40 น.	15 มิถุนายน 2566 14:00 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	การให้บริการ - ท่วม
3	B01301	กฟอ.นครไทย	C-56785724	5	10 มิถุนายน 2566 19:46 น.	15 มิถุนายน 2566 09:18 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	การให้บริการ - ท่วม
4	B01301	กฟอ.นครไทย	C-56782014	5	10 มิถุนายน 2566 15:33 น.	15 มิถุนายน 2566 15:33 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า
5	B01301	กฟอ.นครไทย	C-56688901	6	02 มิถุนายน 2566 20:14 น.	08 มิถุนายน 2566 10:16 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า
6	B01302	กฟอ.ชาติตระการ	C-56633216	5	29 พฤษภาคม 2566 15:53 น.	03 มิถุนายน 2566 22:15 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	การให้บริการ - ท่วม
7	B01302	กฟอ.ชาติตระการ	C-56577189	6	25 พฤษภาคม 2566 14:51 น.	31 พฤษภาคม 2566 09:43 น.	Digital/ PEA - Live Chat	ร้องขอ	การให้บริการ - ท่วม
8	B01302	กฟอ.ชาติตระการ	C-56573311	6	25 พฤษภาคม 2566 11:30 น.	31 พฤษภาคม 2566 09:40 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	การให้บริการ - ท่วม
9	B01302	กฟอ.ชาติตระการ	C-56493108	4	19 พฤษภาคม 2566 17:29 น.	23 พฤษภาคม 2566 11:32 น.	Digital/ Social Network	ร้องขอ	บริการเกี่ยวกับมิเตอร์
10	B01303	กฟบ.แมง	V-6600423	6	28 เมษายน 2566 17:02 น.	04 พฤษภาคม 2566 07:06 น.	Digital/ PEA VCare	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า
11	B01303	กฟบ.แมง	C-56202891	6	27 เมษายน 2566 19:45 น.	03 พฤษภาคม 2566 09:24 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า
12	B01302	กฟอ.ชาติตระการ	C-56205759	1	27 เมษายน 2566 19:28 น.	28 เมษายน 2566 16:53 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ชื่นชม	กระบวนการ/ระบบงาน ข
13	B01301	กฟอ.นครไทย	C-56116428	3	21 เมษายน 2566 16:47 น.	24 เมษายน 2566 13:37 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การให้บริการ - ท่วม