



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก พชง.6 ผบต.กฟส.นท.

ถึง ผจก.กฟส.นท.

เลขที่

วันที่ 4 เมษายน 2566

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

เรียน ผจก.กฟส.นท. ผ่าน ทผ.บต.กฟส.นท.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาส
ที่...1.../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	1	2	-	-	-	6	-	-
2.	โทรศัพท์ สำนักงาน/ ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	www.pea.co.th	1	1	-	-	-	1	-	-
4.	หน่วยงาน กำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	ศูนย์ดำรง ธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	สำนักปลัด สำนัก นายกรัฐมนตรี (สปน.)	-	-	-	-	-	1	-	-
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	-	-	1	-	-	4	-	-
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
15.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
16.	ติดต่อโดย ตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
17.	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		2	3	1	-	-	12	-	-

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	18	18	100%	2.1
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	18	18	100%	2.1
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	4	4	-	0.5
2	ชื่นชม	2	2	-	1.5
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	1	1	-	2
4	ร้องขอ	8	8	-	2.3
รวม		15	15	-	6.3

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

.....

.....

.....

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่.....1.../...2566.....จำนวนทั้งหมด.....18.....ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน.....18.....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

.....

.....

.....

.....
 (นายทศนัย ไชยคำ)
 ตำแหน่ง พชง.6
 ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล
 4 มี.ค. 66

.....
 (นายกิตติพัฒน์ กองไทย)
 ตำแหน่ง ทพ.บต.กฟส.นท.
 ประธานคณะกรรมการนิติที่ 3
 4 มี.ค. 66

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส



(นายประทวน มีชม)

ผจก.กฟส.นท.

4 มี.ค. 66

ที่ น.2 นท.(บต.) - ๕๕๕ /2566

เรียน ผจก.กฟจ.พล.

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

21

(นายประทวน มีชม)

ผจก.กฟส.นท.

4 มี.ค. 66



รายงานรายละเอียดเสียงของถูกค้าประจำปี พ.ศ.2566

ระหว่างวันที่

1 ม.ค. 2566

ถึง วันที่

31 มี.ค. 2566

กลุ่ม

ทั้งหมด

ประเด็น

ทั้งหมด

ช่องทาง

ทั้งหมด

ลำดับ	การไฟฟ้า	วันที่คำร้องถึง กฟผ.	จำนวนวัน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทเสียงของถูกค้า
1	กฟอ.ชาติดังการ	31 มีนาคม 2566 14:49 น.	1	31 มีนาคม 2566 16:33 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	การให้บริการ - ทวีไป
2	กฟอ.ชาติดังการ	25 มีนาคม 2566 20:47 น.	4	29 มีนาคม 2566 09:22 น.	Digital/ PEA Mobile Application (Smart Plus)	ร้องเรียน	การจดหมาย/แจ้งค่าไฟฟ้า
3	กฟอ.นครไทย	25 มีนาคม 2566 15:07 น.	4	29 มีนาคม 2566 14:42 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ
4	กฟน.บึง	22 มีนาคม 2566 18:33 น.	2	24 มีนาคม 2566 15:58 น.	Digital/ PEA Mobile Application (Smart Plus)	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	อื่นๆ
5	กฟอ.ชาติดังการ	22 มีนาคม 2566 10:10 น.	2	24 มีนาคม 2566 11:51 น.	Digital/ PEA Mobile Application (Smart Plus)	แจ้งเบาะแส	อื่นๆ
6	กฟอ.ชาติดังการ	19 มีนาคม 2566 16:37 น.	1	25 มีนาคม 2566 07:38 น.	Digital/ PEA VCare	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า
7	กฟอ.ชาติดังการ	14 มีนาคม 2566 15:32 น.	2	16 มีนาคม 2566 08:50 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การให้บริการ
8	กฟอ.นครไทย	13 มีนาคม 2566 06:01 น.	2	15 มีนาคม 2566 08:47 น.	Digital/ PEA - Email	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การให้บริการ
9	กฟอ.ชาติดังการ	09 มีนาคม 2566 10:54 น.	1	10 มีนาคม 2566 08:48 น.	Digital/ PEA Mobile Application (Smart Plus)	ชื่นชม	ชมเชยการปฏิบัติงานของ กฟผ.
10	กฟอ.ชาติดังการ	03 มีนาคม 2566 18:53 น.	4	07 มีนาคม 2566 11:59 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ
11	กฟอ.ชาติดังการ	25 กุมภาพันธ์ 2566 18:28 น.	3	07 มีนาคม 2566 08:46 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ
12	กฟอ.ชาติดังการ	14 กุมภาพันธ์ 2566 09:27 น.	2	16 กุมภาพันธ์ 2566 08:51 น.	Digital/ PEA Mobile Application (Smart Plus)	ชื่นชม	ขอขอบคุณการให้บริการของ กฟผ.
13	กฟอ.ชาติดังการ	10 กุมภาพันธ์ 2566 15:52 น.	3	13 กุมภาพันธ์ 2566 11:01 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ
14	กฟอ.ชาติดังการ	24 มกราคม 2566 20:14 น.	3	27 มกราคม 2566 09:41 น.	Digital/ PEA Website	ร้องเรียน	อื่นๆ
15	กฟอ.นครไทย	23 มกราคม 2566 19:40 น.	1	24 มกราคม 2566 15:52 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ
16	กฟอ.ชาติดังการ	22 มกราคม 2566 13:37 น.	1	27 มกราคม 2566 06:12 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า
17	กฟอ.นครไทย	12 มกราคม 2566 10:40 น.	1	17 มกราคม 2566 13:18 น.	หากหน่วยงานภายนอก (สปน., GCC111, ศูนย์ดำรงธรรม)	ร้องขอ	ร้องขอไฟฟ้าในพื้นที่ของท่าน
18	กฟอ.ชาติดังการ	03 มกราคม 2566 14:29 น.	2	09 มกราคม 2566 10:07 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ