



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก พชง.6 ผบค.กฟส.นท.

ถึง ผจก.กฟส.นท.

เลขที่

วันที่ 5 มกราคม 2567

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่...4.../2566.....

เรียน ผจก.กฟส.นท. ผ่าน ผบค.กฟส.นท. 7.78

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่...4.../2566.....ของ กฟส.นท. และ กฟย. ในสังกัด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

| ที่ | ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน                               | จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง) |              |                         |                 |                   |       | ผลการดำเนินการ               |                               |
|-----|---------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------|-------------------------|-----------------|-------------------|-------|------------------------------|-------------------------------|
|     |                                                         | คุณภาพไฟฟ้า                   | การให้บริการ | การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า | พฤติกรรมพนักงาน | การถูกงดจ่ายไฟฟ้า | อื่นๆ | ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง) | อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง) |
| 1.  | Call Center                                             | 3                             | 4            | 1                       | -               | -                 |       | -                            | -                             |
| 2.  | โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร                              | -                             | -            | -                       | -               | -                 | -     | -                            | -                             |
| 3.  | www.pea.co.th                                           |                               |              | -                       | -               | -                 |       | -                            | -                             |
| 4.  | หน่วยงานกำกับดูแล                                       | -                             | -            | -                       | -               | -                 | -     | -                            | -                             |
| 5.  | ศูนย์ดำรงธรรม มท.                                       | -                             | -            | -                       | -               | -                 | -     | -                            | -                             |
| 6.  | สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)                       | -                             | -            | -                       | -               | -                 | -     | -                            | -                             |
| 7.  | ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.                            | -                             | -            | -                       | -               | -                 | -     | -                            | -                             |
| 8.  | หน่วยงานอื่นๆ                                           | -                             | -            | -                       | -               | -                 | -     | -                            | -                             |
| 9.  | เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค | -                             | -            | -                       | -               | -                 | -     | -                            | -                             |



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.

5 ม.ค. 67

ที่ น.2 นท.(บค.) - /2567

เรียน ผจก.กฟจ.พล.

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป



(นายประทวน มีชม)

ผจก.กฟส.นท.

5 ม.ค. 67



| ที่ | ช่องทางรับ<br>เรื่องร้องเรียน                       | จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง) |                  |                                      |                     |                       |       | ผลการดำเนินการ                      |                                      |
|-----|-----------------------------------------------------|-------------------------------|------------------|--------------------------------------|---------------------|-----------------------|-------|-------------------------------------|--------------------------------------|
|     |                                                     | คุณภาพ<br>ไฟฟ้า               | การ<br>ให้บริการ | การจัด<br>หน่วย/<br>แจ้งค่า<br>ไฟฟ้า | พฤติกรรม<br>พนักงาน | การถูกกด<br>จ่ายไฟฟ้า | อื่นๆ | ยุติเรื่อง<br>ร้องเรียน<br>(เรื่อง) | อยู่ระหว่าง<br>ดำเนินการ<br>(เรื่อง) |
| 10. | สื่อสังคม<br>ออนไลน์ เช่น<br>Facebook               | -                             | -                | -                                    | -                   | -                     | -     | -                                   | -                                    |
| 11. | Website<br>กฟภ.                                     | -                             | -                | -                                    | -                   | -                     | -     | -                                   | -                                    |
| 12. | E-mail                                              | -                             | -                | -                                    | -                   | -                     | -     | -                                   | -                                    |
| 13. | PEA Smart<br>Plus                                   | -                             | -                | -                                    | -                   | -                     | -     | -                                   | -                                    |
| 14. | วิทยุ โทรทัศน์<br>หนังสือพิมพ์<br>และสื่อท้องถิ่น   | -                             | -                | -                                    | -                   | -                     | -     | -                                   | -                                    |
| 15. | IA /IR Chat                                         | -                             | -                | -                                    | -                   | -                     | -     | -                                   | -                                    |
| 16. | ติดต่อโดย<br>ตรงที่<br>สำนักงานใหญ่,<br>ส่วนภูมิภาค | -                             | -                | -                                    | -                   | -                     | -     | -                                   | -                                    |
| 17. | จัดกิจกรรม                                          | -                             | -                | -                                    | -                   | -                     | -     | -                                   | -                                    |
| รวม |                                                     | 4                             | 9                | -                                    | -                   | -                     | 1     | -                                   | -                                    |

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 | 8                                     | 8                                | 100%                         | 6.8                                     |
| ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน               | 8                                     |                                  | 100%                         | 6.8                                     |
| ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน                | -                                     | -                                | -                            | -                                       |
| ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน               | -                                     | -                                | -                            | -                                       |

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....



## 3. ประเภท อื่นๆ

| ที่ | ประเภท              | จำนวน<br>(เรื่อง) | ผลการดำเนินการ (เรื่อง) |                    | จำนวนวันยุติเรื่อง<br>(เฉลี่ย) |
|-----|---------------------|-------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------|
|     |                     |                   | ดำเนินการแล้ว           | ยังไม่ได้ดำเนินการ |                                |
| 1   | แนะนำ               | 6                 | 6                       | -                  | 9.8                            |
| 2   | ชื่นชม              | -                 | -                       | -                  | -                              |
| 3   | แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส | -                 | -                       | -                  | -                              |
| 4   | ร้องขอ              | 2                 | 2                       | -                  | 1.5                            |
| รวม |                     | 8                 | 8                       | -                  | 24.8                           |

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

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่.....4../...2566.....จำนวนทั้งหมด.....8.....ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน.....8.....ราย คิดเป็น ...100.....% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน.....-.....ราย คิดเป็น .....-.....% ดังนี้

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                  | คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )<br>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

(นายหัสนัย ไชยคำ)

ตำแหน่ง พชง.6

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

5 ม.ค. 67

(นายกิตติพัฒน์ กองโกย)

ตำแหน่ง ทพ.บค.กฟผ.นท.

ประธานคณะกรรมการนิติที่ 3

5 ม.ค. 67





รายงานรายละเอียดเสียงของถูกค้าประจำปี พ.ศ.2566

ระหว่างวันที่ 1 ต.ค. 2566 ถึง วันที่ 31 ธ.ค. 2566

กลุ่ม ทั้งหมด ประเด็น ทั้งหมด

ช่องทาง ทั้งหมด

| ลำดับ | รหัสการไฟฟ้า | การไฟฟ้า         | เลขที่คำร้องส่งถึง กฟผ. | จำนวนวัน | วันที่คำร้องส่งถึง กฟผ.    | วันที่ติดต่อผู้ร้องเรียนเบื้องต้น | จำนวนวัน | วันที่รับเสียงของถูกค้า    | วันที่ปิดข้อร้องเรียน      |
|-------|--------------|------------------|-------------------------|----------|----------------------------|-----------------------------------|----------|----------------------------|----------------------------|
| 1     | B01302       | กฟผ.ชาติดึงระการ | C-58869525              | 12       | 22 ธันวาคม 2566 10:01 น.   | 29 ธันวาคม 2566                   | 7        | 22 ธันวาคม 2566 10:41 น.   | 03 มกราคม 2567 05:16 น.    |
| 2     | B01302       | กฟผ.ชาติดึงระการ | C-58810503              | 5        | 15 ธันวาคม 2566 15:06 น.   | 19 ธันวาคม 2566                   | 4        | 19 ธันวาคม 2566 11:28 น.   | 20 ธันวาคม 2566 10:26 น.   |
| 3     | B01301       | กฟผ.นครไทย       | M-66004031              | 2        | 12 ธันวาคม 2566 13:10 น.   | 14 ธันวาคม 2566                   | 2        | 14 ธันวาคม 2566 08:44 น.   | 14 ธันวาคม 2566 14:44 น.   |
| 4     | B01301       | กฟผ.นครไทย       | C-58741837              | 1        | 06 ธันวาคม 2566 12:57 น.   | 07 ธันวาคม 2566                   | 1        | 07 ธันวาคม 2566 09:50 น.   | 07 ธันวาคม 2566 11:30 น.   |
| 5     | B01302       | กฟผ.ชาติดึงระการ | M-66003778              | 6        | 28 พฤศจิกายน 2566 18:01 น. | 30 พฤศจิกายน 2566                 | 2        | 30 พฤศจิกายน 2566 10:46 น. | 04 ธันวาคม 2566 08:47 น.   |
| 6     | B01301       | กฟผ.นครไทย       | M-66003300              | 6        | 08 พฤศจิกายน 2566 22:33 น. | 08 พฤศจิกายน 2566                 | 1        | 09 พฤศจิกายน 2566 10:00 น. | 14 พฤศจิกายน 2566 14:35 น. |
| 7     | B01301       | กฟผ.นครไทย       | C-58497734              | 7        | 08 พฤศจิกายน 2566 22:20 น. | 09 พฤศจิกายน 2566                 | 1        | 09 พฤศจิกายน 2566 10:01 น. | 15 พฤศจิกายน 2566 10:05 น. |
| 8     | B01301       | กฟผ.นครไทย       | C-58472845              | 16       | 06 พฤศจิกายน 2566 13:56 น. | 07 พฤศจิกายน 2566                 | 1        | 07 พฤศจิกายน 2566 10:01 น. | 22 พฤศจิกายน 2566 09:23 น. |



| ชื่อผู้ร้องเรียน | หมายเลขผู้โทร | กลุ่มลูกค้า                   | ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง                        | กลุ่ม                 | ประเภทเสียงของลูกค้า         | หัวข้อย่อย                |
|------------------|---------------|-------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------|------------------------------|---------------------------|
| ธรรมา N/A        | 020009596642  | ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย | Physical/ 1129 PEA Contact Center            | ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น | คุณภาพไฟฟ้า                  | ไฟฟ้าตก                   |
| ธรรมา N/A        | 020009596642  | ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย | Physical/ 1129 PEA Contact Center            | ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น | คุณภาพไฟฟ้า                  | ไฟฟ้าตก                   |
| ทรงวิทย์ ชมนะชัย | 020025191323  | ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย | Digital/ PEA Mobile Application (Smart Plus) | ร้องขอ                | ร้องขอขยายเขตไฟฟ้า           | ขอให้ตรวจสอบมิเตอร์       |
| ชนชื่น N/A       | 020009897035  | ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย | Physical/ 1129 PEA Contact Center            | ร้องขอ                | บริการเกี่ยวกับมิเตอร์       |                           |
| สมศร วันนะชัย    | 020009553060  | ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย | Digital/ PEA Mobile Application (Smart Plus) | ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น | การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า      | หน่วยการใช้ไฟฟ้า/ค่าไฟฟ้า |
|                  | 020010598034  | ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย | Digital/ PEA Mobile Application (Smart Plus) | ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น | คุณภาพไฟฟ้า                  | ไฟฟ้าดับบ่อย              |
| เล็ก น/อ         | 020023191638  | ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย | Physical/ 1129 PEA Contact Center            | ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น | การให้บริการ - ด้านระบบไฟฟ้า | ไฟฟ้าดับบ่อย              |
| พิสิฐ ตาสี       | 020023191638  | ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย | Physical/ 1129 PEA Contact Center            | แจ้งเหตุ              | การให้บริการ - ท่อไป         | อื่นๆ                     |