



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

สแกนเอกสารส่งแล้ว
ค้นหาคำให้ ผ.....

จาก ผวต.กฟจ.พล.

ถึง กฟจ.พล.

เลขที่

วันที่

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีงบประมาณที่ 1/2564

เรียน ผจก.กฟจ.พล.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System สถานะ ณ วันที่ 1 เมษายน 2564 และแนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีงบประมาณที่ 1/2564 ของ กฟจ.พล. โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Contact Center	-	-	-	2	-	-	2	-
2.	โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	หน่วยงานกำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)	-	-	-	-	-	-	-	-
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
8.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-
9.	เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
10.	สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Website กฟภ.	-	1	1	-	-	1	3	-
12.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
13.	PEA Smart Plus	-	-	-	-	-	-	-	-
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
15.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
16.	ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
17.	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		-	1	1	2	-	1	5	-

2. ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน	ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน			จำนวนวันปิดเรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	ร้อยละการตอบสนองเรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	5	5	100%	20.8
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	5	5	100%	20.8
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
อยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

3. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	10	10	-	7.9
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	3	3	-	6.67
4	ร้องขอ	10	10	-	8.2
รวม		23	23	-	7.87

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

-1. เรื่องการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้านั้น ได้ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ หากมีค่าไฟที่เฉลี่ยหน่วยสูงกว่าความเป็นจริง ลูกจ้างสามารถร้องขอให้ กฟผ. พิจารณาใหม่ โดย กฟผ. จะพิจารณาตามหลักฐานประกอบอ้างอิง.....
-2. เรื่องพฤติกรรมพนักงานนั้น ได้มีการเรียกเจ้าหน้าที่มาตักเตือนและให้ปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น และจัดกิจกรรม Service Talk เน้นย้ำจิตวิทยาในการให้บริการ.....
-3. เรื่องการพาดสายสื่อสารไม่เป็นระเบียบ ควรมีการประชุมกับหน่วยงานที่ดูแลสายสื่อสารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อมาทบทวนสัญญาและข้อปฏิบัติต่างๆ เกี่ยวกับการพาดสายสื่อสารบนเสาไฟฟ้า เพื่อความปลอดภัยของประชาชนต่อไป.....



(นางสาวสุกัทธิญา มาติ)
ตำแหน่ง วศก.6 ผวด.กฟจ.พล
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(นายวิชวน มีเดช)
ตำแหน่ง รจก.(ล) กฟจ.พล.
ประธานคณะทำงานมิติที่ 3

ที่ น.2 พล.(วต.)- 1872/64

เรียน รจก.(ท,ล,อ). ผจก.กฟส.,กฟย.,ผ.กฟจ.พล.

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส



(นายวีระศักดิ์ กมลวรเดช)
ผจก.กฟจ.พล.



รายงานรายละเอียดเสียงของลูก้าประจำปี พ.ศ.2564
ระหว่างวันที่ 1 ม.ค. 2564 ถึง วันที่ 31 มี.ค. 2564
กลุ่ม ร้องเรียน ประเภท ร้องเรียน
ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่ตัวร้องส่งถึง กฟผ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องถึงถึง กฟผ.	วันที่ติดต่อผู้ร้องเรียนเบื้องต้น	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ช่องทาง กฟผ. รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทเสียงของลูก้า	ผลการดำเนินการ
1	B01101	กฟง.พิษณุโลก	I-64001390	21	31 มีนาคม 2564 18:17 น.	01 เมษายน 2564	20 เมษายน 2564 14:54 น.	www.pea.co.th	ร้องเรียน	การให้บริการ	ปิด
2	B01101	กฟง.พิษณุโลก	I-64001274	26	26 มีนาคม 2564 15:51 น.	29 มีนาคม 2564	20 เมษายน 2564 14:53 น.	www.pea.co.th	ร้องเรียน	ธุรกิจเบี่ยงเบน	ปิด
3	B01101	กฟง.พิษณุโลก	C-19968919	17	24 กุมภาพันธ์ 2564 14:08 น.	25 กุมภาพันธ์ 2564	12 มีนาคม 2564 13:26 น.	Contact Center	ร้องเรียน	พฤติกรรมพนักงาน	ปิด
4	B01101	กฟง.พิษณุโลก	C-19891293	21	02 กุมภาพันธ์ 2564 17:49 น.	04 กุมภาพันธ์ 2564	22 กุมภาพันธ์ 2564 15:43 น.	Contact Center	ร้องเรียน	พฤติกรรมพนักงาน	ปิด
5	B01101	กฟง.พิษณุโลก	I-64000339	19	28 มกราคม 2564 19:03 น.	29 มกราคม 2564	15 กุมภาพันธ์ 2564 15:20 น.	www.pea.co.th	ร้องเรียน	การขอหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	ปิด



แบบฟอร์ม VOC 04

I-64001390

บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: กฟง. พล.	วันที่..... 26 เม.ย. 64
----------------------------------	-------------------------------

เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง..... สายลือ สารพัด ร่วง ลวมมาจวว ถนน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค..... จ. พิษณุโลก ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้
สาเหตุ..... สายลือ สารพัด ร่วง ทำให้รั่วที่ จับสาย เก๊ว สาย ขาด ลง มา จวว ถนนปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้..... จัดเก็บ สาย ลือ สาร ให้เป็นระเบียบ
แล้วแจ้ง ส่วนที่ดูแล การ จัดร ะเบียบ ทาง สาย ลือ สาร ให้ ท้ามาตรวจสอบ แก้ไข ต่อไปลงชื่อ..... ผู้ชี้แจง
(..... พ.ส. สุทธิพงษ์ จ. พิษณุโลก)

ตำแหน่ง..... วิศวกร ๒๖๓๖ กฟง. พล.

วันที่..... 26 เม.ย. 64

ชั้นเลขแผนกโทรศัพท์

ข้าพเจ้า..... ๐๙๖-๖๖3 ๖9 8๖ ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว
(เขียนตัวบรรจง)☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....

กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า

ลงวันที่.....

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน		/			
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.			/		
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน		/			
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.		/			



แบบฟอร์ม VOC 04

I-64001274

บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: ทพ. พล.	วันที่..... 21 / 4 / 64				
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง..... ร้องเรียนไปรษณีย์					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค..... จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้ สาเหตุ..... ร้องเรียนไปรษณีย์ แจ้งจากลูกค้าปรับปรุงหม้อแปลง					
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้..... ได้ดำเนินการแก้ไข ร้องเรียนไปรษณีย์ การแจ้งถึงต่อไป					
ลงชื่อ..... ผู้ชี้แจง (..... กิตติศักดิ์ งามขจรกุล)					
ตำแหน่ง..... นาย งามขจรกุล งาม					
วันที่..... 21 / 4 / 64					
ข้าพเจ้า..... นาย งามขจรกุล..... ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง)					
☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง					
☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....					
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่.....					
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า					
รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน		/			
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.			/		
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน		/			
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.			/		

C-19968919



บันทึกชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก	วันที่ 9 มี.ค.64
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ	

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง

พฤติกรรมพนักงาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้

สาเหตุ ลูกค้านำพนักงานพูดไม่สุภาพ และกระแทกเสียงใส่ลูกค้า ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างมาก

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการดังนี้

เรียกเจ้าหน้าที่ให้บริการในขณะนั้นมาตักเตือนให้ปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น

ลงชื่อ.....ผู้ชี้แจง

ชี้แจงทางโทรศัพท์เบอร์

09-6662-6265

(นางสาว ภัทริญา พุ่มเจริญ)

ตำแหน่ง นบช.6 ผบป.กฟจ.พล.

9 มี.ค.64

ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว

(เขียนตัวบรรจง)

☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง

☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ).....

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1.ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน		✓			
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของกฟผ.		✓			
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน		✓			
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของกฟผ.		✓			

C-1๙๘๙12๙3



บันทึกชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก	วันที่ 11 ก.พ.64
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ	

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง
พฤติกรรมพนักงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้
สาเหตุ ลูกค้ายาใช้บริการนอกเวลาทำการ (ปิดบัญชีแล้ว) รู้สึกไม่พอใจที่พนักงานไม่รับชำระเงิน

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการดังนี้
ชี้แจงสาเหตุการปิดทำการไว้ เนื่องจากธนาคารปิดทำการไว้ขึ้น ทำให้ กฟจ.พล.ต้องปรับเวลาให้บริการพร้อมทั้งขอภัยในความไม่สะดวก
ที่ได้รับ

ชี้แจงทางโทรศัพท์เบอร์
09-1841-0192

ลงชื่อ.....ผู้ชี้แจง

(นางสาว ภัทรีญา พุ่มเจริญ)

ตำแหน่ง นบช.6 ผบ.กฟจ.พล.

11 ก.พ.64

ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว

(เขียนตัวบรรจง)

☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง

☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ).....

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1.ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน		✓			
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของกฟล.		✓			
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟล. ตรงกับ จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน		✓			
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของกฟล.		✓			



บันทึกชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก	วันที่ 1 ก.พ.2564
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☒ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ	

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง

ค่าไฟแพง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จังหวัดพิษณุโลก

ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้

สาเหตุ

ลูกค้าได้รับบิลค่าไฟแบบเฉลี่ยหน่วย และแจ้งว่าค่าไฟที่เฉลี่ยหน่วยสูงกว่าความเป็นจริง

ต้องการให้ตรวจสอบและแก้ไข

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการดังนี้

ชี้แจงแนวทางการปฏิบัติ หากค่าไฟที่เฉลี่ยหน่วยสูงกว่าความเป็นจริง ลูกค้าสามารถร้องขอให้ กฟภ.พิจารณาใหม่ โดยกฟภ.จะพิจารณาตามหลักฐานประกอบอ้างอิง

ชี้แจงทางโทรศัพท์เบอร์

08-1962-8050

ลงชื่อ.....ผู้ชี้แจง

(นางสาว ภัทธิญา พุ่มเจริญ)

ตำแหน่ง นบช.6 ผบ.กฟจ.พล.

1 ก.พ.2564

ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว

(เขียนตัวบรรจง)

☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง

☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ).....

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

รายการ

ระดับความพึงพอใจ

5

4

3

2

1

(มากที่สุด)

(มาก)

(ปานกลาง)

(น้อย)

(น้อยที่สุด)

1.ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน

✓

2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของกฟภ.

✓

3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน

✓

4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของกฟภ.

✓