



## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผวต.กฟจ.พล.

เลขที่ น.2 พล.(วต.)-

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

เรียน ผจก.กฟจ.พล. ผ่าน รจก.(ล) (นายวัชร อิ่มใจ)

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System  
สถานะ ณ วันที่ 5 เมษายน 2566 และแนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่ 1/2566 ของ  
กฟจ.พล. โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### 1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

| ที่ | ช่องทางรับ<br>เรื่องร้องเรียน                                             | จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง) |                  |                                      |                     |                           |       | ผลการดำเนินการ                      |                                          |
|-----|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------|--------------------------------------|---------------------|---------------------------|-------|-------------------------------------|------------------------------------------|
|     |                                                                           | คุณภาพ<br>ไฟฟ้า               | การ<br>ให้บริการ | การจัด<br>หน่วย/<br>แจ้งค่า<br>ไฟฟ้า | พฤติกรรม<br>พนักงาน | การถูก<br>งดจ่าย<br>ไฟฟ้า | อื่นๆ | ยุติเรื่อง<br>ร้องเรียน<br>(เรื่อง) | อยู่<br>ระหว่าง<br>ดำเนินการ<br>(เรื่อง) |
| 1.  | Contact Center                                                            | -                             | -                | -                                    | -                   | -                         | -     | -                                   | -                                        |
| 2.  | โทรศัพท์สำนักงาน/<br>ผู้บริหาร                                            | -                             | -                | -                                    | -                   | -                         | -     | -                                   | -                                        |
| 3.  | ศูนย์ปฏิบัติการ<br>ต่อต้านการทุจริต<br>การไฟฟ้าส่วน<br>ภูมิภาค (ศปท. PEA) | -                             | -                | -                                    | -                   | -                         | -     | -                                   | -                                        |
| 4.  | หน่วยงานกำกับดูแล                                                         | -                             | -                | -                                    | -                   | -                         | -     | -                                   | -                                        |
| 5.  | ศูนย์ดำรงธรรม มท.                                                         | -                             | -                | -                                    | -                   | -                         | -     | -                                   | -                                        |
| 6.  | สำนักปลัดสำนัก<br>นายกรัฐมนตรี<br>(สพน.)                                  | -                             | -                | -                                    | -                   | -                         | -     | -                                   | -                                        |
| 7.  | ตู้ ปณ. 150 ปณจ.<br>หลักสี่ กทม.                                          | -                             | -                | -                                    | -                   | -                         | -     | -                                   | -                                        |
| 8.  | หน่วยงานอื่นๆ                                                             | -                             | -                | -                                    | -                   | -                         | -     | -                                   | -                                        |
| 9.  | เอกสารจากผู้ร้องเรียน<br>ส่งตรงที่สำนักงานใหญ่,<br>ส่วนภูมิภาค            | -                             | -                | -                                    | -                   | -                         | -     | -                                   | -                                        |
| 10. | สื่อสังคมออนไลน์<br>เช่น Facebook                                         | -                             | -                | -                                    | -                   | -                         | -     | -                                   | -                                        |
| 11. | Website กฟภ.                                                              | -                             | 2                | -                                    | -                   | -                         | 1     | 1                                   | 1                                        |
| 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                                  | -                             | -            | -                       | -               | -                 | -     | -                            | -                             |
| 18. | PEA VCare                                   | -                             | -            | -                       | -               | -                 | -     | -                            | -                             |
| รวม |                                             | -                             | 2            | -                       | -               | -                 | -     | 1                            | 1                             |

## 2. ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน

| การตอบสนองเรื่องร้องเรียน        | ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน |                               |                                 | จำนวนวันปิดเรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย) |
|----------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|
|                                  | จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)        | ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง) | ร้อยละการตอบสนองเรื่องร้องเรียน |                                     |
| พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน | 2                                    | 2                             | 100%                            | -                                   |
| ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน            | 1                                    | 1                             | 100%                            | 14                                  |
| ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน             | -                                    | -                             | -                               | -                                   |
| อยู่ระหว่างดำเนินการ             | 1                                    | -                             | -                               | -                                   |

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

## 3. ประเภทอื่นๆ

| ที่ | ประเภท              | จำนวน (เรื่อง) | ผลการดำเนินการ (เรื่อง) |                    | จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย) |
|-----|---------------------|----------------|-------------------------|--------------------|-----------------------------|
|     |                     |                | ดำเนินการแล้ว           | ยังไม่ได้ดำเนินการ |                             |
| 1   | แนะนำ               | 31             | 31                      | -                  | 7.5                         |
| 2   | ชื่นชม              | 0              | 0                       | -                  | -                           |
| 3   | แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส | 4              | 4                       | -                  | 6.7                         |
| 4   | ร้องขอ              | 40             | 36                      | 4                  | 6.4                         |
| รวม |                     | 75             | 71                      | 4                  | 6.9                         |

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน(ระบุ  
แนวทางแก้ไขให้เป็นรูปธรรม/ชัดเจน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ)

..... การให้บริการไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการแผนกใด จะต้องมีการทบทวนและเน้นย้ำให้พนักงานและ  
ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการแก้ไขให้เร็วที่สุดหรือให้อยู่ในกรอบระยะเวลาตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ. และ  
เน้นย้ำให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบ กฟภ. อย่างเคร่งครัด เน้นการบริการด้วยใจ รวดเร็ว เป็นธรรม  
ทันสมัย ใส่ใจผู้รับบริการ ตอบสนองนโยบาย ผวก. ด้าน Rush to Service .....

..... เรื่องข้อร้องเรียนจะต้องนำเข้าไปประชุมประจำเดือนทุกครั้ง เพื่อบริหารงานให้ผู้บริหารทราบ และหาหรือ  
แนวทางการแก้ไขปัญหา เป็นการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำต่อไป .....

.....

(นางสาวสุภัทธิญา มาติ)  
ตำแหน่ง วศก.6 ผวต.กฟจ.พล  
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

.....

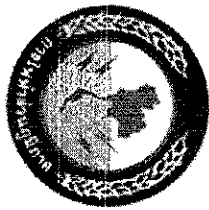
(นายวัชร อิมใจ)  
ตำแหน่ง รจก.(ล) กฟจ.พล.  
ประธานคณะกรรมการมิติที่ 3

ที่ น.2 พล.(วต.)- 1203/16  
เรียน รจก.(ท,ล,อ), ผจก.กฟส.,กฟย.,ผผ.กฟจ.พล.

เพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน  
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

..... 10/1/25

(นายถนัดกิจ น่วมอินทร์)  
ผจก.กฟจ.พล.



รายงานรายละเอียดเสียงของลูกค้าประจำปี พ.ศ.2566

ระหว่างวันที่ 1 ม.ค. 2566 ถึง วันที่ 31 มี.ค. 2566

กลุ่ม ร้องเรียน ประเภท ทั้งหมด

ช่องทาง ทั้งหมด

| ลำดับ | การไฟฟ้า     | เลขที่คำร้องส่งถึง กฟผ. | จำนวนวัน | วันที่คำร้องส่งถึง กฟผ. | ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง | กลุ่ม     | ประเภทเสียง<br>ของลูกค้า        | หัวข้อย่อย                            | ผลการดำเนินการ |
|-------|--------------|-------------------------|----------|-------------------------|-----------------------|-----------|---------------------------------|---------------------------------------|----------------|
| 1     | กฟผ.พิษณุโลก | I-66001523              | 6        | 30 มีนาคม 2566          | Digital/ PEA Website  | ร้องเรียน | การให้บริการ -<br>ด้านระบบไฟฟ้า | แจ้งและติดตามการ<br>แก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง | กำลังดำเนินการ |
| 2     | กฟผ.พิษณุโลก | I-66000174              | 14       | 13 มกราคม 2566          | Digital/ PEA Website  | ร้องเรียน | การให้บริการ                    | บริการล่าช้า                          | ปิด            |