



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟจ.สุโขทัย

ถึง กฟจ.สุโขทัย

เลขที่

วันที่ 1 มิถุนายน 2564

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่ 2/2564

เรียน ผจก.กฟจ.สุโขทัย ผ่าน รจก.(ท)

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ 2/2564 ของ
กฟจ.สุโขทัย 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	-	-	-	-	-	1	-
2.	โทรศัพท์ สำนักงาน/ ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการ ทุจริตการ ไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค (ศปท. PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	หน่วยงาน กำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	ศูนย์ดำรง ธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	สำนักปลัด สำนัก นายกรัฐมนตรี (สปน.)	-	-	-	-	-	-	-	-
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
8.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-

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

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	1	-	-	2
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	-	-	-	-
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	13	13		2
2	ขึ้นชม				
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส				
4	ร้องขอ	5	5		1
รวม		18	18		1.5

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

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสถี 2/2564 จำนวนทั้งหมด 1 ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน 1 ราย คิดเป็น 100% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน 0 ราย คิดเป็น 0% ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	1.00	ควรปรับปรุง อย่างยิ่ง	2
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนของ กฟภ.	1.50	ควรปรับปรุง	1
3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	1.00	ควรปรับปรุง อย่างยิ่ง	2
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่อง ร้องเรียนของ กฟภ.	1.50	ควรปรับปรุง	1
คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)			

6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

(นางสุดารัตน์ เจริญวงศ์)
ตำแหน่ง นักการตลาด
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

ที่ /2564

เรียน ประธานคณะกรรมการนิติที่ 3

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

(นายอโณทัย ลิ้มวรพันธ์)
ผจก.กฟจ.สโขทัย

(นายสนาม สิทธิวงศ์)
ตำแหน่ง หน.บค.กฟจ.สุโขทัย
ประธานคณะทำงานมิติที่ 3



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่ บ้านไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง	วันที่ 12 พ.ค. 64
---	-------------------

เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง แจ้งไฟฟ้าดับ 1๑๐ ต.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด... ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้
สาเหตุ ครีทซ์ ตาม 11 แรงดัน ไฟฟ้าตก วันที่ 11 พ.ค. 11 แรงดัน ได้ดำเนินการ
แก้ไข ไฟฟ้าดับแล้ว แล้ว แล้ว แล้ว

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ ช่างไฟฟ้า 11 แรงดัน วันที่ 11 พ.ค.ลงชื่อ.....ผู้ชี้แจง
(นายพงษ์กรณต์ บรรเทาใจ)

ตำแหน่ง..... พช.5 กฟผ.พน.

วันที่.....

ข้าพเจ้า ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว
(เขียนตัวบรรจง)☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อย ที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน				✓	
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟผ.			✓		
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน				✓	
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟผ.			✓		

การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	วันที่ติดต่อผู้ร้องเรียนเบื้องต้น
กฟอ.ศรีราชา	C-50248837	2	11 พฤษภาคม 2564 19:03 น.	12 พฤษภาคม 2564

จำนวนวัน	ชื่อผู้ร้องเรียน	หมายเลขผู้ใช้ไฟ	กลุ่มลูกค้า	ช่องทาง กฟภ.รับคำร้อง
2	สิษฐวัศ อุดมรัตน์โยธิน	020020904624	ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย	Contact Center

กลุ่ม	ประเภทเสียงของลูกค้า	หัวข้อย่อย
ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าดับบ่อย

รายละเอียด	
แนะนำ กฟอ.ศรีราชา จ.สุโขทัย เรื่องกระแสไฟฟ้าดับและตก บ้านเลขที่ 163 ม.1 ต.โดนดอ อ.ศรีราชา จ.สุโขทัย หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020020904624 ในนามห้างหุ้นส่วนจำกัด เอ็น.พี.ไอซ์ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าในพื้นที่มีกระแสไฟฟ้าดับและตกบ่อยครั้ง ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าทำธุรกิจ เครื่องจักรได้รับความเสียหาย แจ้งว่าบางครั้งมีกระแสไฟฟ้าตกทำให้ไม่สามารถเดินเครื่องจักรทำงานได้ จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก จึงต้องการให้ กฟอ.ศรีราชา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขระบบคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่ให้ดียิ่งขึ้น//ผู้ใช้ไฟฟ้าคุณสิษฐวัศ อุดมรัตน์โยธิน หมายเลขติดต่อ 0956358697	