



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟจ.สุโขทัย

เลขที่

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่ 3/2564

ถึง กฟจ.สุโขทัย

วันที่ 29 พฤศจิกายน 2564

เรียน ผจก.กฟจ.สุโขทัย ผ่าน รจก.(ท)

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ 3/2564 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	การถูกงด 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	การถูกงด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
9.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
10.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Website กฟภ.	1	-	-	-	-	-	1	-
12.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
13.	PEA Smart Plus			-				-	-
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
15.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
16.	ติดต่อโดย ตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
17.	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		1	1	-	-	-	-	2	-

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	2	-	-	8
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	-	-	-	-
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

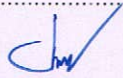
ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	20	20		3
2	ชื่นชม				
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	2	2		2
4	ร้องขอ	13	13		2
รวม		35	35		2

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

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณที่ 3/2564 จำนวนทั้งหมด 2 ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน 2 ราย คิดเป็น 100% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน 0 ราย คิดเป็น 0% ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	3.50	ดีมาก	2
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	5.00	ดีมาก	1
3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	5.00	ดีมาก	1
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	5.00	ดีมาก	1
คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)	4.63	ดีมาก	

6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ



(นางสุดารัตน์ เจริญวงศ์)

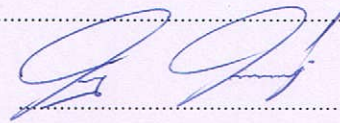
ตำแหน่ง นักการตลาด

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

ที่ 3308/2564

เรียน ประธานคณะทำงานมิติที่ 3

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส



(นายสนาม สิทธิวงศ์)

ตำแหน่ง ผอ.บค.กฟภ.สุโขทัย

ประธานคณะทำงานมิติที่ 3



(นายสุนทร ขวัญวงศ์)

ผจก.กฟภ.สุโขทัย



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: <u>โรงอาหาร หน้าแท็งก์สภาม</u>	วันที่: <u>5 ตุลาคม 2564</u>
--	------------------------------

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

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง ร้องเรียน ทมิไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สภาม ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้
สาเหตุ ค่าน้ำไฟฟ้าในครัวเรือน 6.2 บาท สูงเกินไป ทมิไฟฟ้า ขอปรับ

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ ทมิไฟฟ้า ได้ไฟฟ้าลูกค้าอีกครั้ง
เพื่อรับน้ำประปา 6.2 บาท จากแนวทางแก้ไขร่วมกัน

ลงชื่อ สภาม ผู้ชี้แจง
(เจริญ วัฒน)

ตำแหน่ง ทมิ
วันที่ 05/10/2564

ข้าพเจ้า พรนริศ วัฒน 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 กฟภ.	✓			✓	
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	✓				
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.	✓				



แบบฟอร์ม VOC 04

บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่ : ม. 4 ต.ลานข่อย	วันที่ : ๑๒ กันยายน ๒๕๖๑
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ	
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง <u>แจ้งขอเปลี่ยนกระแสไฟฟ้ามิเตอร์</u> <u>และไฟดับบ่อย บริเวณ ม. 4 ต.ลานข่อย</u>	
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อ. ปันตัง ลานข่อย ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้ การไฟฟ้า อ. ปันตัง ลานข่อย ได้ดำเนินการตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันด้านทางแล้ว พบว่า รีเลย์เซอร์ กึ่งการทำงานผิดปกติทำให้ กระแสไฟฟ้าดับ หรือ กระชก	
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ ได้เดินทางไปพบกับ ผู้ว่าราชการฯ แล้ว และได้ ใช้ทองที่ความเข้าใจ ในเบื้องต้นแล้ว	
ลงชื่อ..... ผู้ชี้แจง (.....) ตำแหน่ง (นายวุฒิกร คินศร) วันที่ พงศ.กพย.บคท.	

ข้าพเจ้า กฤติกา การิณี ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว
(เขียนตัวบรรจง)

- ☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง
☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ).....

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1.ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	✓				
2.ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ.	✓				
3.การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ.ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	✓				
4.โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.	✓				