



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟจ.สุโขทัย

ถึง กฟจ.สุโขทัย

เลขที่

วันที่ 4 มกราคม 2565

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่ 4/2564

เรียน ผจก.กฟจ.สุโขทัย ผ่าน รจก.(ท)

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ 4/2564 ของ กฟจ.สุโขทัย และ กฟย. ในสังกัด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Call Center	2	-	1	1	-	-	4	-
2.	โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	หน่วยงานกำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)	-	-	-	-	-	-	-	-
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
8.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-

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)
9.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
10.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Website กฟภ.	2	1	-	-	-	-	3	-
12.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
13.	PEA Smart Plus	-	-	-	-	-	-	-	-
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
15.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
16.	ติดต่อโดย ตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
17.	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		4	1	1	1	-	-	7	-

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	7	-	-	1
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	7	-	-	2
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	7	7	-	3
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	6	6	-	2
4	ร้องขอ	16	16	-	3
รวม		29	29	-	3

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

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ 4/2564 จำนวนทั้งหมด 7 ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน 7 ราย คิดเป็น 100% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน 0 ราย คิดเป็น 0% ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	4.14	ดีมาก	2
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	4.14	ดีมาก	2
3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	4.29	ดีมาก	1
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	4.14	ดีมาก	2
คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)	4.18	ดีมาก	

6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

(นางสุดารัตน์ เจริญวงศ์)
ตำแหน่ง นักการตลาด
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

(นายสนาม สิทธิวงศ์)
ตำแหน่ง ผ.บ.ค.กฟจ.สุโขทัย
ประธานคณะทำงานมิติที่ 3

ที่ 1 /2565

เรียน ประธานคณะทำงานมิติที่ 3

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

(นายสุนทร ขวัญวงศ์)
ผจก.กฟจ.สุโขทัย



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: 58/2 ค.ร. ๓.๒๐๖๖
๐.๐๖ ๐.๐๖

วันที่ 4 กรกฎาคม 2564

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

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง.....

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุรินทร์ ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้
สาเหตุ อากาศร้อนอบอ้าว ประกอบกับ ฝน ฟ้าคะนอง พายุฝนพัด
ตกลงมาแรง ลมพัดแรง ทำให้ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าดับ
จนทำให้ ผู้คน พากัน ลุกขึ้น ลุกขึ้น เพื่อ รีบ รีบ รีบ รีบ รีบ รีบ รีบ รีบ
บางราย อาจ ได้รับความเสียหาย ได้รับความเสียหาย ได้รับความเสียหาย .

[illegible]

ลงชื่อ  ผู้ชี้แจง
(นายเจตพล กวีวัฒนา)

ตำแหน่ง รอง.ผบ.บก.ฟจ.สท.

วันที่ 4 ม.ค. 64

ข้าพเจ้า พ.อ.ไพฑูรย์ อรรถ ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว
(เขียนตัวบรรจง)

☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง

☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ)

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

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



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: กฟล. สท.	วันที่ 29 พ.ย. 2564
--------------------	---------------------

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

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง... ค่าไฟแพง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสโขทัย ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้
สาเหตุ เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานได้ตรวจสอบในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า ใน
ปีงบประมาณ 2564 งบรายได้ 20490 ล้านบาท แต่รายได้จริงอยู่ที่ 20281
ล้านบาท เพิ่มขึ้น 209 ล้านบาท

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ ได้ทำการส่งแจ้งไปยัง และ ปรับลด
ลดค่า

ลงชื่อ..... ผู้ชี้แจง
(นายภานุเดช บุญยชนะ)

ตำแหน่ง... พิชช.กฟล.สท.

วันที่ 29 พ.ย. 64

ข้าพเจ้า นายภานุเดช บุญยชนะ ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว
(เขียนตัวบรรจง)

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

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

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



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่:

๔.๑ ต. ยางนา
๐.๕๖ ๐.๕๖

วันที่

29 ตุลาคม 2564

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

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง

ไฟดับ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

๐.๕๖

ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้

สาเหตุ

รับไฟฟ้า

๐.๕๖

๑๑.๐๖ ๑๑.๐๖

๑๑.๐๖ ๑๑.๐๖

๑๑.๐๖ ๑๑.๐๖

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้

๑๑.๐๖ ๑๑.๐๖

๑๑.๐๖ ๑๑.๐๖

๑๑.๐๖ ๑๑.๐๖

๑๑.๐๖ ๑๑.๐๖

๑๑.๐๖ ๑๑.๐๖

(๑)

ลงชื่อ

(นายเจตพล กวีวัฒนา)

ผู้ชี้แจง

(นายเจตพล กวีวัฒนา)

ตำแหน่ง ผ.บ.กฟจ.สท.

วันที่ 29 ต.ค. ๖4

ข้าพเจ้า

รศ. ๖๖๓ ชื่นชม

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.

✓

✓

✓

✓



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เรียนที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอ่างทอง ลพบุรี ๓๖๐	วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๔
--	-------------------------

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

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง การแจ้งไฟฟ้าติดข้อง ไม่สามารถใช้งานได้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอ่างทอง ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้
สาเหตุ: ไฟฟ้าดับจาก ธรรมชาติแรงดันไฟฟ้าสูงเกินขีดจำกัด ตรวจสอบแล้วพบสาเหตุ
จากสาเหตุ

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ แจ้งการแจ้งไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ทราบทันที

ลงชื่อ สนิท มาน้อย ผู้ชี้แจง
(นายสมนึก มาน้อย)

ตำแหน่ง พช. กฟอ. ลพบุรี

วันที่ ๘/๑๑/๒๕๖๔

ข้าพเจ้า พ.อ. อมร โทณกุล ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว
๐๘๖๘๑๗๐๓๑๕ (เขียนตัวบรรจง) ขอปลื้มจากคำชี้แจง และมีเรื่องขอ หรือ แนะนำ

☒ 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.		✓			

บันทึกการขึ้นแจ้งเสียงของลูกค้า

075 HW 707270

20/12/69

๓๘ ๕๖๖ = ๑๕/๖/๕๖ ๑๔ ๓๐ ๖

[illegible]

๗. กิจกรรมการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ฯ ตั้งแต่
เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๓ ถึง ๑๕-๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๓

นายสมนึก ขำน้อย

24. 6. 1980

24 5. 9 6 4

7100 6789 7200

ได้รับทราบการขึ้นทะเบียนและแจ้งการโอนที่ทราบถูกต้อง

พลาโตว เกษนง ๑๖๖๖