



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟจ.สุโขทัย
เลขที่

ถึง กฟจ.สุโขทัย
วันที่ 5 เมษายน 2565

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่ 1/2565

เรียน ผจก.กฟจ.สุโขทัย ผ่าน รจก.(ท)

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนว
ทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ 1/2565 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	การอุทก จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Call Center	-	-	-	-	-	-	-	-
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	การจด 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. 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	1	100	1
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	1	1	100	1
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนบัญชีเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	12	12	-	4
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	2	2	-	4
4	ร้องขอ	22	22	-	1
รวม		34	34	-	3

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

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ 1/2565 จำนวนทั้งหมด 2 ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน 1 ราย คิดเป็น 100% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน 0 ราย คิดเป็น 0% ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (x) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	3.00	ดีมาก	2
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟผ.	3.00	ดีมาก	2
3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	4.00	ดีมาก	1
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟผ.	4.00	ดีมาก	1
คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)	3.50	ดีมาก	

6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

(นางสุดารัตน์ เจริญวงศ์)
ตำแหน่ง นักการตลาด
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

(นายสนาม สิทธิวงศ์)
ตำแหน่ง ทพ.บค.กฟผ.สุโขทัย
ประธานคณะกรรมการนิติที่ 3

ที่ 660/2565

เรียน ประธานคณะกรรมการนิติที่ 3

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

(นายสุนทร ขวัญวงศ์)
ผจก.กฟผ.สุโขทัย



แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง: ... ไฟฟ้าดับ 250 ตารางเมตร

2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น: ... วิศวกรรับทราบและแจ้งให้ช่างไฟฟ้ามาแก้ไข

3. วันที่ติดต่อผู้ร้องเรียนเบื้องต้น: 24 ธ.ค. 65 ผู้ติดต่อ: วิศวกรรับทราบ

4. การดำเนินการแก้ไข: ... วิศวกรรับทราบและแจ้งให้ช่างไฟฟ้ามาแก้ไข

5. การแก้ไขป้องกัน: ... วิศวกรรับทราบและแจ้งให้ช่างไฟฟ้ามาแก้ไข

6. ผู้ตอบชี้แจง: วิศวกรรับทราบ ตำแหน่ง: วิศวกร วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง: 24 ธ.ค. 65

(กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)

กรณีที่ผู้ร้องเรียนสามารถติดต่อได้

7. ข้าพเจ้า: วิศวกรรับทราบ ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง)

☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง

☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ):

8. ข้าพเจ้า: วิศวกรรับทราบ (ผก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นการชี้แจงเสียงของลูกค้า

ลงวันที่: 24 ธ.ค. 65 เหตุผลในการปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง: วิศวกรรับทราบ

24/12/65 วิศวกรรับทราบ

9. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง: 24 ธ.ค. 65 ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง: / วัน

10. คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน 30 วัน: -

1. การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า (เฉพาะเสียงของลูกค้า ประเภท ร้องขอ, ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน			✓		
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟผ.			✓		
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับ จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน		✓			
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟผ.		✓			
5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....					
.....					
.....					
12. ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง ของลูกค้า ลงวันที่..... สาเหตุ.....					
.....					
13. ผู้ปิดคำร้อง..... วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... ระยะเวลา ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... วัน					