



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟผ.สท.

ถึง กฟจ.สุโขทัย

เลขที่

วันที่ 4 ตุลาคม 2565

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง  
การแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่ 3/2565

เรียน ผจก.กฟจ.สุโขทัย ผ่าน รจก.(ท)

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ 3/2565 ของ กฟจ.สุโขทัย และ กฟย.ในสังกัด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

| ที่ | ช่องทางรับ<br>เรื่องร้องเรียน                                            | จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง) |                  |                                      |                     |                      |       | ผลการดำเนินการ                      |                                      |
|-----|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------|--------------------------------------|---------------------|----------------------|-------|-------------------------------------|--------------------------------------|
|     |                                                                          | คุณภาพ<br>ไฟฟ้า               | การ<br>ให้บริการ | การจัด<br>หน่วย/<br>แจ้งค่า<br>ไฟฟ้า | พฤติกรรม<br>พนักงาน | การถูกด<br>จ่ายไฟฟ้า | อื่นๆ | ยุติเรื่อง<br>ร้องเรียน<br>(เรื่อง) | อยู่ระหว่าง<br>ดำเนินการ<br>(เรื่อง) |
| 1.  | Call Center                                                              | -                             | -                | -                                    | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 2.  | โทรศัพท์สำนักงาน/<br>ผู้บริหาร                                           | -                             | -                | -                                    | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 3.  | ศูนย์ปฏิบัติการ<br>ต่อต้านการทุจริตการ<br>ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค<br>(ศปท. PEA) | -                             | -                | -                                    | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 4.  | หน่วยงานกำกับดูแล                                                        | -                             | -                | -                                    | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 5.  | ศูนย์ดำรงธรรม มท.                                                        | -                             | -                | -                                    | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 6.  | สำนักปลัดสำนัก<br>นายกรัฐมนตรี<br>(สปน.)                                 | -                             | -                | -                                    | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 7.  | ตู้ ปณ. 150 ปณจ.<br>หลักสี่ กทม.                                         | -                             | -                | -                                    | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 8.  | หน่วยงานอื่นๆ                                                            | -                             | -                | -                                    | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 9.  | เอกสารจากผู้ร้องเรียน<br>ส่งตรงที่สำนักงานใหญ่,<br>ส่วนภูมิภาค           | -                             | -                | -                                    | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 10. | สื่อสังคมออนไลน์<br>เช่น Facebook                                        | -                             | -                | -                                    | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 11. | Website กฟผ.                                                             | 1                             | 1                | -                                    | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 12. | E-mail                                                                   | -                             | -                | -                                    | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |

| ที่ | ช่องทางรับ<br>เรื่องร้องเรียน                      | จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง) |                  |                                      |                     |                      |       | ผลการดำเนินการ                      |                                      |
|-----|----------------------------------------------------|-------------------------------|------------------|--------------------------------------|---------------------|----------------------|-------|-------------------------------------|--------------------------------------|
|     |                                                    | คุณภาพ<br>ไฟฟ้า               | การ<br>ให้บริการ | การจัด<br>หน่วย/<br>แจ้งค่า<br>ไฟฟ้า | พฤติกรรม<br>พนักงาน | การถูกด<br>จ่ายไฟฟ้า | อื่นๆ | ยุติเรื่อง<br>ร้องเรียน<br>(เรื่อง) | อยู่ระหว่าง<br>ดำเนินการ<br>(เรื่อง) |
| 13. | PEA Smart Plus                                     | -                             | -                | -                                    | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 14. | วิทยุ โทรทัศน์<br>หนังสือพิมพ์ และสื่อ<br>ท้องถิ่น | -                             | -                | -                                    | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 15. | IA /IR Chat                                        | -                             | -                | -                                    | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 16. | ติดต่อโดยตรงที่<br>สำนักงานใหญ่,<br>ส่วนภูมิภาค    | -                             | -                | -                                    | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| 17. | จัดกิจกรรม                                         | -                             | -                | -                                    | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |
| รวม |                                                    | 1                             | 1                | -                                    | -                   | -                    | -     | -                                   | -                                    |

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ  
บริการ 30 วันปฏิทิน

| การตอบสนอง<br>เรื่องร้องเรียน       | ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน 30 วัน |                                  |                              | จำนวนวันปิด<br>เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย) |
|-------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|
|                                     | จำนวนเรื่อง<br>ร้องเรียน<br>(เรื่อง)  | ตอบสนองและยุติเรื่อง<br>(เรื่อง) | % ตอบสนอง<br>เรื่องร้องเรียน |                                         |
| พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน<br>5 วัน | 2                                     | 2                                | 100                          | 5                                       |
| ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน               | 2                                     | 2                                | 100                          | 5.5                                     |
| ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน                | -                                     | -                                | -                            | -                                       |
| ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน               | -                                     | -                                | -                            | -                                       |

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

| ที่ | ประเภท              | จำนวน<br>(เรื่อง) | ผลการดำเนินการ (เรื่อง) |                    | จำนวนวันยุติเรื่อง<br>(เฉลี่ย) |
|-----|---------------------|-------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------|
|     |                     |                   | ดำเนินการแล้ว           | ยังไม่ได้ดำเนินการ |                                |
| 1   | แนะนำ               | 5                 | 5                       | -                  | 7.6                            |
| 2   | ชื่นชม              | -                 | -                       | -                  | -                              |
| 3   | แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส | 1                 | 1                       | -                  | 1                              |
| 4   | ร้องขอ              | 12                | 12                      | -                  | 2.33                           |
| รวม |                     | 18                | 18                      | -                  |                                |

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

5. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ 3/2565 จำนวนทั้งหมด 2 ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน 1 ราย คิดเป็น 50% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน 1 ราย คิดเป็น 50% (V-care) ดังนี้

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                  | คะแนนเฉลี่ย (x̄)<br>ระดับความพึงพอใจ | แปลผล | ลำดับที่ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------|----------|
| 1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน                                                | 4.00                                 | ดีมาก | 1        |
| 2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.                            | 4.00                                 | ดีมาก | 1        |
| 3. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน | 4.00                                 | ดีมาก | 1        |
| 4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.                          | 4.00                                 | ดีมาก | 1        |
| คะแนนในภาพรวม (ข้อ 1-4)                                                             | 4.00                                 | ดีมาก |          |

6. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

(นายวรพงษ์ ปิยะสิริเชาวน์)  
ตำแหน่ง วิศว.ผบค.กฟภ.สต.  
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

(นายสนาม สิทธิวงศ์)  
ตำแหน่ง หน.บค.กฟภ.สต.  
ประธานคณะกรรมการมิติที่ 3

ที่ 2667/2565

เรียน ประธานคณะกรรมการมิติที่ 3

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน  
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

(นายพงษ์ธร บ่อมสุข)  
ผจก.กฟภ.สุโขทัย