



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขาธิการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

ถึง ผจก.กฟจ.พง.

เลขที่ ต.๒ กฟจ.พง.(บค.)

วันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๓ ของ กฟจ.พังงา

เรียน ผจก.กฟจ.พง. ผ่าน ทผ.บค.พง.

10/6
9.ม.บ3

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๓ ของ กฟจ.พังงา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
๑.	Call Center	-	-	-	-	-	-	-	-
๒.	โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
๓.	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
๔.	หน่วยงานกำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
๕.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
๖.	สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สพท.)	-	-	-	-	-	-	-	-
๗.	ตู้ ปณ. ๑๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
๘.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-
๙.	เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๐.	สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๑.	Website กฟจ.	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๒.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๓.	PEA Smart Plus	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๔.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๕.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๖.	ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๗.	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		-	-	-	-	-	-	-	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ บริการ ๓๐ วันปฏิทิน

การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๕ วัน	-	-	-	-
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

๓. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลกระทบเชิงลบ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ค่าเงินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๕	๕	-	๕
๒	ชื่นชม	๒	๒	-	๗
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
๔	ร้องขอ	๗	๗	-	๔
รวม		๑๔	๑๔	-	๗

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาคำเนิงานเชิงป้องกัน (ระบุแนวทางแก้ไขให้ เป็นรูปธรรม/ชัดเจน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ)

๔.๑ เรื่องการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า คือ ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า

แนวทางแก้ไข ผบป.พ. ได้แนะนำให้ลูกค้าดาวน์โหลด PEA Smart Plus พร้อมทั้งแนะนำวิธีการใช้งานและให้ลูกค้าสมัคร SMS เพื่อบริการแจ้งค่าไฟ และ ผบป.พ. ได้กำกับไปยังบริษัทจดหน่วยค่าไฟ เรื่องการวางใบแจ้งหนี้ค่าไฟ ให้ใส่ไว้ในกล่องใบแจ้งหนี้ค่าไฟทุกครั้ง

๔.๒ คุณภาพไฟฟ้า คือ เรื่องไฟฟ้าดับและกระแสไฟฟ้าตกบ่อย ทำให้ต้องเสียเวลาในการรอการแก้ไขและเกิดความเสียหายกับการทำงาน จึงอยากให้ปรับปรุงจากสายเปลือยเป็นสายหุ้ม เพื่อป้องกันไม่ให้ไฟฟ้าดับบ่อย

แนวทางแก้ไข แผนระยะสั้น คือ ผบป.พ. ทำการ Patrol ระบบจำหน่ายทั้งระบบ และแผนระยะยาว คือ ทำการปรับปรุงระบบจำหน่าย โดยได้ดำเนินการสำรวจ ประเมินการ ในการเปลี่ยนสายไฟและอุปกรณ์ ประกอบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว รอผลอนุมัติจาก กฟต.๒

๕. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๓ จำนวนทั้งหมด ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน ราย คิดเป็น ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน ราย คิดเป็น% ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
๑. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	-	-	-
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	-	-	-
๓. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	-	-	-
๔. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กฟภ.	-	-	-
คะแนนในภาพรวม (ข้อ ๑-๔)			

๖. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

.....

.....

.....

นางอณรรณ ยงประเสริฐสุข

(นางสาวพลอยพรรณ ยงประเสริฐสุข)

ตำแหน่ง วศก.๕ ผบค.พง.

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(นายจรุง ธรรมรักษ์)

ตำแหน่ง ทผ.บค.พง.

คณะทำงานมิติที่ ๓

ผ่านเครื่องแล้ว/SCAN

ที่ ต.๒ กฟภ.พง.(บค.) ๓๕๒๘๘/๒๕๖๓

เรียน รจก.(ท.), ชจก.(บ.), ประจำ กฟภ., ทผ.ทุกแผนก

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส



.....นางณิรัช พงกษนันต์.....

ชจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.กฟภ.พง.



รายงานรายละเอียดเสียงของลูกค้าประจำปี พ.ศ. 2563

ระหว่างวันที่

1 ม.ค. 2563

ถึง วันที่

31 มี.ค. 2563

กลุ่ม

ทั้งหมด

ประเภท

ทั้งหมด

ช่องทาง

ทั้งหมด

ลำดับ	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	วันที่รับเสียงของลูกค้า	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟภ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทเสียงของลูกค้า	เบอร์โทรศัพท์	ผลการดำเนินการ
1	กฟภ. พังงา	M-63001563	1	30 มีนาคม 2563 10:37 น.	30 มีนาคม 2563 10:44 น.	30 มีนาคม 2563 11:59 น.	ไม่ประสงค์ตอบถาม	PEA Smart Plus	ร้องขอ	อื่นๆ	0652231529	ปิด
2	กฟภ. พังงา	C-17796468	6	22 มีนาคม 2563 01:26 น.	22 มีนาคม 2563 16:48 น.	27 มีนาคม 2563 14:00 น.	เอกสิทธิ์ ตั้งงามาติ	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	0805272225	ปิด
3	กฟภ. พังงา	M-63000894	4	15 มีนาคม 2563 15:32 น.	15 มีนาคม 2563 15:39 น.	18 มีนาคม 2563 14:32 น.	ชูชาติ ไชยกุล	PEA Smart Plus	ชื่นชม	ขอแจ้งการปฏิบัติงานของ กฟภ.	0817978788	ปิด
4	กฟภ. พังงา	M-63000892	6	15 มีนาคม 2563 14:55 น.	15 มีนาคม 2563 14:59 น.	20 มีนาคม 2563 10:38 น.	ชูชาติ ไชยกุล	PEA Smart Plus	ร้องขอ	อื่นๆ	0817978788	ปิด
5	กฟภ. พังงา	M-63000755	9	08 มีนาคม 2563 15:18 น.	08 มีนาคม 2563 16:11 น.	16 มีนาคม 2563 11:12 น.	ชูชาติ ไชยกุล	PEA Smart Plus	ชื่นชม	ขอขอบคุณการให้บริการของ กฟภ.	0817978788	ปิด
6	กฟภ. พังงา	M-63000663	3	02 มีนาคม 2563 09:20 น.	02 มีนาคม 2563 11:00 น.	04 มีนาคม 2563 15:42 น.	ชูชาติ ไชยกุล	PEA Smart Plus	ร้องขอ	อื่นๆ	0817978788	ปิด
7	กฟภ. พังงา	M-63000657	4	01 มีนาคม 2563 18:41 น.	02 มีนาคม 2563 10:48 น.	04 มีนาคม 2563 15:28 น.	ชูชาติ ไชยกุล	PEA Smart Plus	ร้องขอ	อื่นๆ	0817978788	ปิด
8	กฟภ. พังงา	C-17560456	5	21 กุมภาพันธ์ 2563 19:05 น.	22 กุมภาพันธ์ 2563 09:36 น.	25 กุมภาพันธ์ 2563 10:27 น.	วรชาติ ชูคิด	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การให้บริการ	0936821483	ปิด
9	กฟภ. พังงา	I-63000597	4	18 กุมภาพันธ์ 2563 21:46 น.	19 กุมภาพันธ์ 2563 09:32 น.	21 กุมภาพันธ์ 2563 09:53 น.	เดลินท์ สุทธิศักดิ์	www.pea.co.th	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	0945938959	ปิด
10	กฟภ. พังงา	C-17480848	4	10 กุมภาพันธ์ 2563 13:19 น.	10 กุมภาพันธ์ 2563 14:48 น.	13 กุมภาพันธ์ 2563 09:21 น.	ณรงค์ฤทธิ์ พัสสงวน	Call Center	ร้องขอ	อื่นๆ	0943516414	ปิด
11	กฟภ. พังงา	C-17330234	16	14 มกราคม 2563 18:11 น.	15 มกราคม 2563 09:06 น.	29 มกราคม 2563 10:50 น.	สุรสิทธิ์ พงษ์ทะวี	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	0810919124	ปิด
12	กฟภ. พังงา	I-63000016	2	02 มกราคม 2563 14:25 น.	02 มกราคม 2563 14:27 น.	03 มกราคม 2563 17:14 น.	ประภัสสร เตียวนิล	www.pea.co.th	ร้องขอ	ร้องขอไฟฟ้าไปพื้นที่เขตปกครองส่วนท้องถิ่น	0644079582	ปิด
13	กฟภ. พังงา	C-17267831	2	02 มกราคม 2563 09:53 น.	02 มกราคม 2563 10:14 น.	03 มกราคม 2563 17:20 น.	นิสาพล อังจันทร์	Call Center	ร้องขอ	อื่นๆ	0935827850	ปิด



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

ถึง ผจก.กฟช.พง.

เลขที่ ต.๒ พง.(บค.)

วันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๓ ของ กฟย.ทับปุด

เรียน ผจก.กฟช.พง. ผ่าน ทพ.บค.พง.

10/6
25. มิ.ย. 63

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๓ ของ กฟย.ทับปุด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจดหมาย/ แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกกด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
๑.	Call Center	-	-	-	-	-	-	-	-
๒.	โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
๓.	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
๔.	หน่วยงานกำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
๕.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
๖.	สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สพน.)	-	-	-	-	-	-	-	-
๗.	ตู้ ปณ. ๑๕๐ ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
๘.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-
๙.	เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๐.	สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๑.	Website กฟช.	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๒.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๓.	PEA Smart Plus	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๔.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และ สื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๕.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๖.	ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๗.	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		-	-	-	-	-	-	-	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติเรื่องร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ ๓๐ วันปฏิทิน

การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๕ วัน	-	-	-	-
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

๓. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๑	๑	-	๒
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
๔	ร้องขอ	-	-	-	-
รวม		๑	๑	-	๒

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน (ระบุแนวทางแก้ไขให้
เป็นรูปธรรม/ชัดเจน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ)

๕. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๓ จำนวนทั้งหมด ราย ประเมินความพึงพอใจ จำนวน
..... ราย คิดเป็น ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน ราย คิดเป็น ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
๑. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	-	-	-
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนของ กฟภ.	-	-	-
๓. การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	-	-	-
๔. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการเรื่อง ร้องเรียนของ กฟภ.	-	-	-
คะแนนในภาพรวม (ข้อ ๑-๔)	-	-	-

๖. แนวทางแก้ไข/ป้องกัน ประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือประเด็นอื่นๆ

พลอยพรรณ ยงประเสริฐสุข

(นางสาวพลอยพรรณ ยงประเสริฐสุข)

ตำแหน่ง วศก.๕ ผบค.พง.

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

จรัส ธรรมรักษ์

(นายจรัส ธรรมรักษ์)

ตำแหน่ง ผบ.บค.พง.

คณะทำงานมิติที่ ๓

ผ่านเครื่องแล้ว/SCAN

ที่ ด.๒ พง.(บค.) ๓๕๒๔๑ /๒๕๖๓

เรียน รจก.(ท.), ชจก.(บ.), ประจำ กฟฟ., ผบ.ทุกแผนก, ผจก.กฟย.ทปด.

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส

ณิรันดร์ พงกษนันต์

นางณิรันดร์ พงกษนันต์

ชจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.กฟย.พง.



รายงานรายละเอียดเสียงของลูกค้าประจำปี พ.ศ. 2563

ระหว่างวันที่ 1 ม.ค. 2563

ถึง วันที่ 31 มี.ค. 2563

กลุ่ม ขงหมด

ประเภท

ขงหมด

ช่องทาง ขงหมด

ลำดับ	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	วันที่รับเสียงของลูกค้า	วันที่ปิดคำร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทเสียงของลูกค้า	เบอร์โทรศัพท์	ผลการดำเนินการ
1	กฟอ.ทับปุด	1-63000290	2	28 มกราคม 2563 09:56 น.	28 มกราคม 2563 10:36 น.	29 มกราคม 2563 16:26 น.	สุวิมล มธุราจโนะเอ็ด	www.pea.co.th	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การถูกจ่ายไฟฟ้า	0612375184	ปิด