



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบต.กฟส.พรหมพิราม

ถึง กฟส.พรหมพิราม

เลขที่

วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่...๒.../.....๒๕๖๔.....

เรียน ผจก.กฟส.พรหมพิราม

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System สถานะ ณ
วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔ และแนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่....๒..../๒๕๖๔ ของ กฟส.
พรหมพิราม และ กฟย. ในสังกัด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ (เรื่อง)	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกงด 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 (เรื่อง)	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด 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.		1					1	
12.	E-mail								
13.	PEA Smart Plus								
14.	วิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น								
15.	IA /IR Chat								
16.	ติดต่อโดย ตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
17.	จัดกิจกรรม								
รวม			1					1	

2. ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน

การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนอง และยุติเรื่อง (เรื่อง)	ร้อยละ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน				
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	1	1	100 %	8
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน				
อยู่ระหว่างดำเนินการ				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้

.....

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	3	3	-	5
2	ชื่นชม				
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส				
4	ร้องขอ	2	2	-	8
รวม		5	5	-	13

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

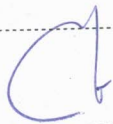
.....

.....

.....

.....

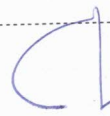
.....



(.....นายสุพจน์ คชหิรัญ.....)

ตำแหน่ง...ผ.บ.ต.กฟส.พรหมพิราม.....

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(.....นายสุพจน์ คชหิรัญ.....)

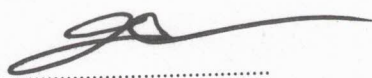
ตำแหน่ง.....ผ.บ.ต.กฟส.พรหมพิราม.....

ประธานคณะกรรมการมิติที่ ๓

ที่ น.๒ พพร. ๕๕๕ /๒๕๖๔

เรียน

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส



(.....นายมนตรี เมธาวิ.....)

ผจก. กฟส.พรหมพิราม



31 ธ.ค. 2564
ทั้งหมด

อันดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่รังสีเอกซ์ กฟผ.	จำนวนวัน	วันที่รังสีเอกซ์ กฟผ.	วันที่ติดต่อผู้รับยื่นข้อพิพาท	จำนวนวัน	วันที่รับยื่นข้อพิพาท	วันที่ข้อพิพาทจบ	หมายเลขผู้ใช้ไฟ	กลุ่มลูกค้า	ช่องทาง กฟผ. รับข้อร้อง	กลุ่ม	ประมวลผลการจบลูกค้า	ผลการดำเนินการ
1	B01202	กฟผ. ขงคบุรี	C-5030481	5	18 มิถุนายน 2564 15:09 น.	18 มิถุนายน 2564	1	18 มิถุนายน 2564 16:52 น.	22 มิถุนายน 2564 14:29 น.	020010237329	ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย	Contact Center	ขงคบุรี	อื่นๆ	ปิด
2	B01201	กฟผ. พระนครศรีอยุธยา	C-50434095	4	08 มิถุนายน 2564 01:28 น.			08 มิถุนายน 2564 08:58 น.	11 มิถุนายน 2564 15:40 น.		ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย	Contact Center	ข้อเสนอบนเว็บไซต์เห็น	การให้บริการ	ปิด
3	B01202	กฟผ. ขงคบุรี	C-50418031	6	05 มิถุนายน 2564 21:21 น.	07 มิถุนายน 2564	3	06 มิถุนายน 2564 12:11 น.	10 มิถุนายน 2564 09:26 น.	020009768970	ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย	Contact Center	ข้อเสนอบนเว็บไซต์เห็น	คุณภาพไฟฟ้า	ปิด
4	B01202	กฟผ. ขงคบุรี	E-64003101	8	02 มิถุนายน 2564 15:57 น.	07 มิถุนายน 2564	6	02 มิถุนายน 2564 16:00 น.	09 มิถุนายน 2564 09:43 น.	020010694824	ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย	www.pea.co.th	ข้อเสนอบนเว็บไซต์เห็น	การให้บริการ	ปิด
5	B01201	กฟผ. พระนครศรีอยุธยา	C-50357007	6	27 พฤษภาคม 2564 22:53 น.			28 พฤษภาคม 2564 08:37 น.	01 มิถุนายน 2564 14:21 น.	020019750132	ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย	Contact Center	ข้อเสนอบนเว็บไซต์เห็น	การให้บริการ	ปิด
6	B01202	กฟผ. ขงคบุรี	C-50030218	12	05 เมษายน 2564 21:56 น.			06 เมษายน 2564 11:07 น.	16 เมษายน 2564 15:33 น.	020010237329	ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย	Contact Center	ขงคบุรี	อื่นๆ	ปิด