



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบต.กฟส.พรหมพิราม

ถึง กฟส.พรหมพิราม

เลขที่

วันที่ 4 มกราคม 2565

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่...4.../.....๒๕๖๔.....

เรียน ผจก.กฟส.พรหมพิราม

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System สถานะ ณ
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ และแนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่....4.../๒๕๖๔ ของ กฟส.พรหม
พิราม และ กฟย. ในสังกัด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ (เรื่อง)	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกกด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Call Center	1	1				1	3	
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.						2	2	
12.	E-mail								
13.	PEA Smart Plus						1	1	
14.	วิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น								
15.	IA /IR Chat								
16.	ติดต่อโดย ตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
17.	จัดกิจกรรม								
รวม		1	1				4	6	

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 %	10
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน				
อยู่ระหว่างดำเนินการ				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

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

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

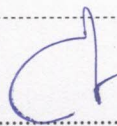
.....

.....

.....

.....

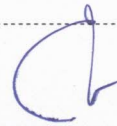
.....



(.....นายสุพจน์ คชหิรัญ.....)

ตำแหน่ง...ผ.บ.ต.กฟส.พรหมพิราม.....

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(.....นายสุพจน์ คชหิรัญ.....)

ตำแหน่ง.....ผ.บ.ต.กฟส.พรหมพิราม.....

ประธานคณะกรรมการมิติที่ ๓

ที่ น.๒ พพร. ๐๐๑๕/๒๕๖๕

เรียน

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส



(.....นายมนตรี เมธาวิ.....)

ผจก. กฟส.พรหมพิราม



รายงานรายละเอียดของลูกข่ายประจำปี พ.ศ.2564

ระหว่างวันที่ 1 ต.ค. 2564 ถึงวันที่ 31 ธ.ค. 2564

กลุ่ม ทั้งหมด
ช่องทาง ทั้งหมด

ทั้งหมด

ประเภท

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่ร้องถึง กฟผ.	จำนวนวัน	วันที่ร้องถึง กฟผ.	วันที่คัดต่อผู้เรียนเบื้องต้น	จำนวนวัน	วันที่เริ่มเสียงของลูกข่าย	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟผ.รับตัวร้อง	กลุ่ม	ประเภทเสียงของลูกข่าย	ผลการดำเนินการ
1	B01201	กฟผ.พรหมพิราม	M-6405209	1	27 ธันวาคม 2564 17:47 น.	23 ธันวาคม 2564	4	28 ธันวาคม 2564 09:28 น.	28 ธันวาคม 2564 14:40 น.	ช่งน้อย น/า	PEA Smart Plus	ร้องขอ	อื่นๆ	ปิด
2	B01202	กฟผ.วจ้ง	C-51701959	10	19 ธันวาคม 2564 21:19 น.	23 ธันวาคม 2564	4	27 ธันวาคม 2564 09:48 น.	29 ธันวาคม 2564 17:06 น.	พริดา เสงขจ	Contact Center	ร้องเรียน	การให้บริการ	ปิด
3	B01201	กฟผ.พรหมพิราม	C-5141639	4	14 ตุลาคม 2564 10:30 น.			15 ตุลาคม 2564 08:56 น.	18 ตุลาคม 2564 09:31 น.	นายพรม บุญลอย	Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	ปิด
4	B01201	กฟผ.พรหมพิราม	I-6405773	3	09 ตุลาคม 2564 12:53 น.			11 ตุลาคม 2564 09:01 น.	12 ตุลาคม 2564 16:18 น.	นายพรม บุญลอย	www.pea.co.th	ร้องขอ	ร้องขอให้ช่วยเหลือไฟฟ้า	ปิด
5	B01201	กฟผ.พรหมพิราม	C-51109997	3	09 ตุลาคม 2564 11:24 น.			11 ตุลาคม 2564 09:02 น.	12 ตุลาคม 2564 16:20 น.	เศรษฐกร น/A	Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ	ปิด
6	B01202	กฟผ.วจ้ง	I-6405619	5	02 ตุลาคม 2564 19:58 น.	03 ตุลาคม 2564	1	03 ตุลาคม 2564 08:49 น.	07 ตุลาคม 2564 15:23 น.	วาสนา เกษรบัว	www.pea.co.th	ร้องขอ	อื่นๆ	ปิด