



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบต.กฟส.พรหมพิราม

ถึง กฟส.พรหมพิราม

เลขที่

วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่...๒.../.....๒๕๖๖.....

เรียน ผจก.กฟส.พรหมพิราม

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System สถานะ ณ
วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๖ และแนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่....๒..../๒๕๖๖ ของ กฟส.
พรหมพิราม และ กฟย. ในสังกัด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ (เรื่อง)	
		คุณภาพ ไฟฟ้า ๑	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกกด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Contact Center								
2.	โทรศัพท์สำนักงาน/ ผู้บริหาร								
3.	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริตการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)								
4.	หน่วยงานกำกับดูแล								
5.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.								
6.	สำนักปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี (สปน.)								
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ. หลักสี่ กทม.								
8.	หน่วยงานอื่นๆ								
9.	เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่ง ตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
10.	สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook								
11.	Website กฟภ.								
12.	E-mail								

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)
13.	PEA Smart Plus								
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อ ท้องถิ่น								
15.	IA /IR Chat								
16.	ติดต่อโดยตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
17.	จัดกิจกรรม								
18.	PEA VCare								
รวม									

2. ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน

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

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	6	6	-	4
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	9	9	-	5
รวม		15	15	-	4

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

.....1. เรื่องการให้บริการ ควรจัดอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ/การสื่อสารให้กับพนักงานทุกคนได้รับทราบ และเน้นย้ำให้พนักงานทุกคนควรมี Service mind

.....2. เรื่องคุณภาพไฟฟ้า ควรดำเนินการตรวจสอบระบบจำหน่ายไฟฟ้า และแก้ไขจุดผิดปกติให้มากขึ้น ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันในจุดที่เสี่ยงต่อการเกิดปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องให้ครอบคลุม ตามแผนปฏิบัติ กฟส.พรหมพิราม ประจำปี 2566

.....เรื่องข้อร้องเรียนจะต้องนำเข้าไปประชุมประจำเดือนทุกครั้ง เพื่อยางงานให้ผู้บริหารทราบ และหาวิธีแนวทางการแก้ไขปัญหา เป็นการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำต่อไป

.....
(.....นายสุพจน์ คชหิรัญ.....)

ตำแหน่ง...หม.บต.กฟส.พรหมพิราม.....

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

.....
(.....นายสุพจน์ คชหิรัญ.....)

ตำแหน่ง.....หม.บต.กฟส.พรหมพิราม.....

ประธานคณะกรรมการมิติที่ ๓

ที่ น.๒กฟส.อ.พพร. /๒๕๖๖

เรียน หม.กป , หม.บง , กพย.วงษ์

เพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส

.....
(.....นายทองคำ ทับทอง.....)

ผจก. กฟส.พรหมพิราม



รายงานรายละเอียดเชิงของลูกประจำปี พ.ศ.2566

ระหว่างวันที่ 1 เม.ย. 2566 ถึง วันที่ 30 มิ.ย. 2566

กลุ่ม ทั้งหมด ประเด็น ทั้งหมด

ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่ร้องเรียนถึง กฟผ.	จำนวนวัน	วันที่กำลังถึง กฟผ.	ช่องทาง กฟผ. รับการร้อง	กลุ่ม	ประเภทเสียงของลูก	หัวข้อ	ผลการดำเนินการ
1	B01202	กฟผ. วังน้อย	I-66004069	4	29 June 2566 07:39 น.	Digital/ PEA Website	ร้องขอ	การให้บริการ - หัวไป	อื่นๆ	ปิด
2	B01202	กฟผ. วังน้อย	C-56920874	11	22 June 2566 09:02 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	การให้บริการ - หัวไป	ขอใบแจ้งค่าไฟฟ้า/ใบเสร็จรับเงิน	ปิด
3	B01201	กฟอ. พรหมพิราม	C-56897377	7	20 June 2566 12:10 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	การให้บริการ - หัวไป	ติดตามสถานะการขอใช้บริการ	ปิด
4	B01202	กฟผ. วังน้อย	I-66003808	4	19 June 2566 22:24 น.	Digital/ PEA Website	ร้องขอ	ธุรกิจเคสแอ่ง	ธุรกิจซ่อมแซมและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า>หม้อแปลง	ปิด
5	B01202	กฟผ. วังน้อย	C-56872528	5	18 June 2566 08:43 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า	หน่วยการใช้ไฟฟ้าค่าไฟฟ้า	ปิด
6	B01202	กฟผ. วังน้อย	C-56835440	8	15 June 2566 08:39 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	บริการเกี่ยวกับมิเตอร์	ขอให้ตรวจสอบมิเตอร์	ปิด
7	B01202	กฟผ. วังน้อย	C-56813762	6	13 June 2566 12:01 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	การให้บริการ - หัวไป	ติดตามสถานะการขอใช้บริการ	ปิด
8	B01201	กฟอ. พรหมพิราม	C-56702267	9	03 June 2566 21:24 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าดับบ่อย	ปิด
9	B01202	กฟผ. วังน้อย	C-56525350	1	22 May 2566 08:24 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	บริการเกี่ยวกับมิเตอร์	ขอให้ตรวจสอบมิเตอร์	ปิด
10	B01202	กฟผ. วังน้อย	C-56523030	3	21 May 2566 22:54 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าตก	ปิด
11	B01201	กฟอ. พรหมพิราม	C-56474884	5	18 May 2566 12:42 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	การให้บริการ - หัวไป	ขอใบแจ้งค่าไฟฟ้า/ใบเสร็จรับเงิน	ปิด
12	B01201	กฟอ. พรหมพิราม	C-56420687	2	14 May 2566 16:00 น.	Digital/ Social Network	ร้องเรียน	การให้บริการ - คำนวณระบบไฟฟ้า	ความรวดเร็วในการบริการด้านระบบไฟฟ้า	ยกเลิก
13	B01202	กฟผ. วังน้อย	C-56173379	3	25 April 2566 16:27 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	การให้บริการ - หัวไป	ติดตามสถานะการขอใช้บริการ	ปิด
14	B01202	กฟผ. วังน้อย	V-6600304	2	18 April 2566 16:14 น.	Digital/ PEA VCare	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การให้บริการ - หัวไป	อื่นๆ	ยกเลิก
15	B01202	กฟผ. วังน้อย	C-56064135	6	17 April 2566 21:37 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าตก	ปิด
16	B01202	กฟผ. วังน้อย	C-56036682	3	15 April 2566 15:05 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าดับบ่อย	ปิด
17	B01202	กฟผ. วังน้อย	C-55996855	1	11 April 2566 14:38 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าตก	ปิด