



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบต.กฟส.พรหมพิราม

ถึง กฟส.พรหมพิราม

เลขที่

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่...๓.../.....๒๕๖๖.....

เรียน ผจก.กฟส.พรหมพิราม

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

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ (เรื่อง)	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Contact Center								
2.	โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร								
3.	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)								
4.	หน่วยงานกำกับดูแล								
5.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.								
6.	สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)								
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ. หลักสี่ กทม.								
8.	หน่วยงานอื่นๆ								
9.	เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
10.	สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook								
11.	Website กฟภ.								
12.	E-mail								

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ (เรื่อง)	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
13.	PEA Smart Plus								
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น								
15.	IA /IR Chat								
16.	ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
17.	จัดกิจกรรม								
18.	PEA VCare								
รวม									

2. ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน	ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน			จำนวนวันปิดเรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	ร้อยละการตอบสนองเรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน				
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน				
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน				
อยู่ระหว่างดำเนินการ				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

3. ประเภทอื่นๆ

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

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

1. เรื่องการให้บริการ ควรจัดอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ/การสื่อสารให้กับพนักงานทุกคนได้รับทราบ และเน้นย้ำให้พนักงานทุกคนควรมี Service mind

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

เรื่องข้อร้องเรียนจะต้องนำเข้าสู่ที่ประชุมประจำเดือนทุกครั้ง เพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบ และหาวิธีแนวทางการแก้ไขปัญหา เป็นการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำต่อไป



(.....นายสุพจน์ คชหิรัญ.....)

ตำแหน่ง...หม.บต.กฟส.พรหมพิราม.....

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

- 2 ต.ค. 2566



(.....นายสุพจน์ คชหิรัญ.....)

ตำแหน่ง.....หม.บต.กฟส.พรหมพิราม.....

ประธานคณะกรรมการมิติที่ ๓

- 2 ต.ค. 2566

ที่ น.๒กฟส.อ.พพร. ๕๐๓ /๒๕๖๖

เรียน หม.กป , หม.บง , กพย.วงษ์

เพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส



(.....นายทองคำ ทับทอง.....)

ผจก. กฟส.พรหมพิราม

- 2 ต.ค. 2566



แบบรายงานขอเปิดเสียงของลูกข่ายประจำปี พ.ศ.2566

ระหว่างวันที่ 1.ก.ย. 2566 ถึง วันที่ 30.ก.ย. 2566

กลุ่ม ที่มอบ ประเด็น ที่มอบ

ช่องทาง

ลำดับ	รหัสการให้	การให้	เลขที่ร้องสงสัย กคค.	จำนวนวัน	วันที่ร้องสงสัย กคค.	วันที่ติดต่อร้องเรียนเบื้องต้น	จำนวนวัน	วันที่รับเสียงของลูกข่าย	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	หมายเลขผู้ใช้	ช่องทาง กฟผ.รับทำเรื่อง	กลุ่ม	ประเภทเสียงของลูกข่าย	ผลการดำเนินการ
1	B01201	กฟผ. พรหมพิราม	C-58034798	4	25 กันยายน 2566 13:33 น.			27 กันยายน 2566 08:55 น.	29 กันยายน 2566 09:22 น.	020019057670	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	บริการเกี่ยวกับมิเตอร์	ปิด
2	B01202	กฟผ. วังจ้อง	C-57982949	6	21 กันยายน 2566 16:56 น.			22 กันยายน 2566 10:14 น.	27 กันยายน 2566 12:16 น.		Physical/ 1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	พฤติกรรมพนักงาน	ปิด
3	B01202	กฟผ. วังจ้อง	C-57723455	7	29 สิงหาคม 2566 18:30 น.	30 สิงหาคม 2566	1	30 สิงหาคม 2566 10:32 น.	05 กันยายน 2566 17:03 น.	020009492136	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	การให้บริการทั่วไป	ปิด
4	B01201	กฟผ. พรหมพิราม	C-57594354	3	18 สิงหาคม 2566 14:23 น.			21 สิงหาคม 2566 09:22 น.	21 สิงหาคม 2566 15:10 น.	020009655164	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	การให้บริการทั่วไป	ปิด
5	B01201	กฟผ. พรหมพิราม	C-57116585	4	08 กรกฎาคม 2566 20:29 น.	10 กรกฎาคม 2566	2	10 กรกฎาคม 2566 13:57 น.	12 กรกฎาคม 2566 09:48 น.	020010181694	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	บริการเกี่ยวกับมิเตอร์	ปิด