



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟส.พรหมพิราม

ถึง กฟส.พรหมพิราม

เลขที่

วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่...๔.../.....๒๕๖๖.....

เรียน ผจก.กฟส.พรหมพิราม

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System สถานะ ณ
วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ และแนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่...๔.../๒๕๖๖ ของ กฟส.
พรหมพิราม และ กฟย. ในสังกัด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ (เรื่อง)	
		คุณ ภาพ ไฟฟ ฯ	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกกด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Contact Center		3					3	
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.			1				1	
12.	E-mail								

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ (เรื่อง)	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
13.	PEA Smart Plus		1		1	2	1	5	
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น								
15.	IA /IR Chat		1					1	
16.	ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
17.	จัดกิจกรรม								
18.	PEA VCare								
รวม			5	1	1	2	1	10	

2. ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน	ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน			จำนวนวันปิดเรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	ร้อยละการตอบสนองเรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	10	10	100	5
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน				
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน				
อยู่ระหว่างดำเนินการ				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

3. ประเภทอื่นๆ

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

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

เรื่องข้อร้องเรียนจะต้องนำเข้าสู่ที่ประชุมประจำเดือนทุกครั้ง เพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบ และหาวิธีแนวทางการแก้ไขปัญหา เป็นการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำต่อไป



(.....นายสุพจน์ คชหิรัญ.....)

ตำแหน่ง...ผ.บ.ค.กฟส.พรหมพิราม.....

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(.....นายสุพจน์ คชหิรัญ.....)

ตำแหน่ง.....ผ.บ.ค.กฟส.พรหมพิราม.....

ประธานคณะทำงานมิติที่ ๓

ที่ น.๒กฟส.อ.พพร.  /๒๕๖๗

เรียน ผ.บ.กป , ผ.บ.ค , ผ.บ.สน , กฟย.วงษ์

เพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส



(.....นายทองคำ ทับทอง.....)

ผจก. กฟส.พรหมพิราม



รายงานรายละเอียดของลูกค้าประจำปี พ.ศ.2566

ระหว่างวันที่ 1 ต.ค. 2565 ถึง วันที่ 31 ธ.ค. 2566

กลุ่ม ทั้งหมด ประเด็น ทั้งหมด

ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	จำนวนวัน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ช่องทาง กฟภ.รับคำร้อง	กลุ่ม
1	B01201	กฟส.พรหมพิราม	M-66004220	2	19 ธันวาคม 2566 13:48 น.	2	21 ธันวาคม 2566 09:13 น.	Digital/ PEA Mobile Application (Smart Plus)	ร้องเรียน ✓
2	B01201	กฟส.พรหมพิราม	M-66004218	2	19 ธันวาคม 2566 13:24 น.	2	21 ธันวาคม 2566 09:15 น.	Digital/ PEA Mobile Application (Smart Plus)	ร้องเรียน ✓
3	B01201	กฟส.พรหมพิราม	C-58536599	2	13 พฤศจิกายน 2566 12:04 น.	2	15 พฤศจิกายน 2566 09:20 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ ✓
4	B01201	กฟส.พรหมพิราม	I-66006605	6	31 ตุลาคม 2566 14:07 น.	1	06 พฤศจิกายน 2566 09:17 น.	Digital/ PEA Website	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ✓
5	B01202	กฟส.วังซ้อง	M-66003063	6	29 ตุลาคม 2566 08:00 น.	1	04 พฤศจิกายน 2566 09:18 น.	Digital/ PEA Mobile Application (Smart Plus)	ร้องขอ ✓
6	B01202	กฟส.วังซ้อง	C-58356112	2	25 ตุลาคม 2566 19:14 น.	2	27 ตุลาคม 2566 10:36 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ✓
7	B01202	กฟส.วังซ้อง	M-66002932	2	25 ตุลาคม 2566 10:39 น.	1	27 ตุลาคม 2566 10:35 น.	Digital/ PEA Mobile Application (Smart Plus)	ร้องเรียน ✓
8	B01201	กฟส.พรหมพิราม	C-58290391	9	18 ตุลาคม 2566 17:02 น.	1	27 ตุลาคม 2566 15:50 น.	Digital/ PEA - Live Chat	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ✓
9	B01201	กฟส.พรหมพิราม	M-66002665	10	17 ตุลาคม 2566 19:33 น.	1	27 ตุลาคม 2566 15:44 น.	Digital/ PEA Mobile Application (Smart Plus)	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ✓
10	B01202	กฟส.วังซ้อง	C-58226455	8	12 ตุลาคม 2566 14:38 น.	2	20 ตุลาคม 2566 14:28 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ ✓