



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบต.กฟส.พรหมพิราม

ถึง กฟส.พรหมพิราม

เลขที่

วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่...๒.../.....๒๕๖๕.....

เรียน ผจก.กฟส.พรหมพิราม

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System สถานะ ณ
วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕ และแนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่....๒.../๒๕๖๕ ของ กฟส.
พรหมพิราม และ กฟย. ในสังกัด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

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)
1.	Call Center	2	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	การจด 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.								
12.	E-mail								
13.	PEA Smart Plus		1					1	
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น								
15.	IA /IR Chat								
16.	ติดต่อโดย ตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
17.	จัดกิจกรรม								
รวม		2	2					4	

2. ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน

การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนอง และยุติเรื่อง (เรื่อง)	ร้อยละ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	7	7	100	3
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	11	11	100	6
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
อยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	-	-	-	-
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	2	2	-	5
4	ร้องขอ	5	5	-	3
รวม		7	7	-	2

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

.....

.....

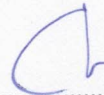
.....

.....

.....



(.....นายสุพจน์ คชศิริ.....)
ตำแหน่ง...ผ.บ.ต.กฟส.พรหมพิราม.....
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(.....นายสุพจน์ คชศิริ.....)
ตำแหน่ง.....ผ.บ.ต.กฟส.พรหมพิราม.....
ประธานคณะทำงานมิติที่ ๓

ที่ น.๒กฟส.อ.พพร. ๕๒๔ /๒๕๖๕

เรียน

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส



(.....นายมนตรี เมธาวี.....)
ผจก. กฟส.พรหมพิราม



รายงานผลประเมินผลของชุดการเรียนรู้ ปี พ.ศ. 2565

ระหว่างวันที่ 1 เม.ย. 2565 ถึง วันที่ 30 มี.ค. 2565

กลุ่ม วิทยะเขต วิทยะเขต

วิทยะเขต วิทยะเขต

วิทยะเขต วิทยะเขต

วิทยะเขต วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

วิทยะเขต

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่การไฟฟ้า	จำนวนวัน	วันที่เริ่มส่งถึง	วันที่รับส่งถึง	วันที่ผู้เรียน	ชื่อผู้เรียน	หมายเลขไฟฟ้า	ช่องทาง	กลุ่ม	ประเภทของชุดการเรียนรู้	หัวข้อ	ผลการประเมิน
1	B01201	กฟอ. พนมพิราบ	M-65002832	7	30 May 2565 13:26 น.	31 May 2565	06 June 2565 09:00 น.	ดร.วิทย์ จ. วิชาญ	020010664597	PEA Mobile Application (Smart Plus)	แจ้งเหตุ	อื่นๆ	อื่นๆ	ปิด
2	B01202	กฟอ. วังน้อย	C-52889396	12	24 May 2565 21:40 น.	31 May 2565	05 June 2565 18:17 น.	พ.น.ส.ดร. วิชาญ	020019568563	1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอบนเว็บไซต์	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าดับ	ปิด
3	B01202	กฟอ. วังน้อย	C-52729051	7	11 May 2565 12:16 น.	17 May 2565	18 May 2565 16:45 น.	คุณ. น. น. น.		1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอบนเว็บไซต์	การให้บริการ	การให้บริการ	ปิด
4	B01201	กฟอ. พนมพิราบ	C-52639381	4	02 May 2565 11:23 น.		06 May 2565 11:06 น.	คุณ. น. น. น.	020010245960	1129 PEA Contact Center	แจ้งเหตุ	อื่นๆ	อื่นๆ	ปิด
5	B01201	กฟอ. พนมพิราบ	M-65001977	1	25 April 2565 07:33 น.		25 April 2565 15:16 น.	คุณ. น. น. น.	02001049456	PEA Mobile Application (Smart Plus)	แจ้งเหตุ	อื่นๆ	อื่นๆ	ปิด
6	B01201	กฟอ. วังน้อย	F-65002039	2	24 April 2565 06:26 น.		26 April 2565 12:31 น.	คุณ. น. น. น.	020010551551	PEA website	แจ้งเหตุ	อื่นๆ	อื่นๆ	ปิด
7	B01201	กฟอ. พนมพิราบ	C-52519235	3	22 April 2565 21:21 น.		25 April 2565 15:24 น.	คุณ. น. น. น.	020010257989	1129 PEA Contact Center	แจ้งเหตุ	อื่นๆ	อื่นๆ	ปิด
8	B01202	กฟอ. วังน้อย	C-52445124	23	15 April 2565 10:20 น.		08 May 2565 12:12 น.	คุณ. น. น. น.	020019439672	1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอบนเว็บไซต์	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าดับ	ปิด
9	B01202	กฟอ. วังน้อย	M-65001630	2	06 April 2565 09:07 น.		08 April 2565 16:42 น.	คุณ. น. น. น.	020009802687	PEA Mobile Application (Smart Plus)	ข้อเสนอบนเว็บไซต์	การให้บริการ	การให้บริการ	ปิด
10	B01201	กฟอ. พนมพิราบ	C-52365942	1	04 April 2565 20:49 น.		05 April 2565 14:42 น.	คุณ. น. น. น.	020010592934	1129 PEA Contact Center	แจ้งเหตุ	อื่นๆ	อื่นๆ	ปิด
11	B01201	กฟอ. พนมพิราบ	C-52335922	4	01 April 2565 14:10 น.		05 April 2565 09:55 น.	คุณ. น. น. น.	020009618138	1129 PEA Contact Center	แจ้งเหตุ	อื่นๆ	อื่นๆ	ปิด