



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบต.กฟส.พรหมพิราม

ถึง กฟส.พรหมพิราม

เลขที่

วันที่ 4 ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีงบประมาณที่...3.../.....๒๕๖๕.....

เรียน ผจก.กฟส.พรหมพิราม

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System สถานะ ณ วันที่ 3 ตุลาคม ๒๕๖๕ และแนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีงบประมาณที่.....3.../๒๕๖๕ ของ กฟส.พรหมพิราม และ กฟย. ในสังกัด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ (เรื่อง)	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Call Center	5	3				5		
2.	โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร								
3.	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ศปท. PEA)								
4.	หน่วยงานกำกับดูแล								
5.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.								
6.	สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)		1						
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.		1			1	2		
12.	E-mail								
13.	PEA Smart Plus								
14.	วิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น								
15.	IA /IR Chat								
16.	ติดต่อโดย ตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค								
17.	จัดกิจกรรม								
รวม		5	5	-	-	1	7	18	-

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	18	18	100	7
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
อยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในการนิตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

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

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Dr

(.....นายสุพจน์ คชหิรัญ.....)

ตำแหน่ง...ผ.บ.ต.กฟส.พรหมพิราม.....

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

Dr

(.....นายสุพจน์ คชหิรัญ.....)

ตำแหน่ง.....ผ.บ.ต.กฟส.พรหมพิราม.....

ประธานคณะทำงานมิติที่ ๓

ที่ น.๒กฟส.อ.พพร. ๘๒๔ /๒๕๖๕

เรียน

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส

Dr

(.....นายสุพจน์ คชหิรัญ.....)

ผ.บ.ต. ปฏิบัติงานแทน ผจก. กฟส.พรหมพิราม



ลำดับ	รายการให้	การให้	เลขที่ร้องแจ้ง กท.	จำนวนวัน	วันที่ร้องแจ้ง กท.	วันที่ติดต่อผู้ร้องเรียนเบื้องต้น	จำนวนวัน	วันที่รับแจ้งของลูก	วันที่ติดต่อร้องเรียน	หมายเลขผู้ให้	ข้อมูล	ช่องทาง กท.รับแจ้ง	กลุ่ม	ประเภทของลูก	ผลการดำเนินการ
1	B01201	กท.พรหมพิราม	C-54291312	6	23 September 2565 22:09 น.	26 September 2565	3	26 September 2565 09:20 น.		020009936785	ถูกตำรวจ / บ้านอยู่อาศัย	PEA – Email	ร้องขอ	อื่นๆ	ยกเลิก
2	B01201	กท.พรหมพิราม	C-54290589	4	23 September 2565 20:27 น.					020009936785	ถูกตำรวจ / บ้านอยู่อาศัย	1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ	ยกเลิก
3	B01202	กท.วังน้อย	C-54258648	5	21 September 2565 13:43 น.	22 September 2565	1	21 September 2565 22:11 น.	26 September 2565 09:18 น.	020023758202	ถูกตำรวจ / บ้านอยู่อาศัย	1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ	ปิด
4	B01201	กท.พรหมพิราม	C-54199788	10	16 September 2565 06:25 น.						ถูกตำรวจ / บ้านอยู่อาศัย	1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	ปิด
5	B01202	กท.วังน้อย	C-54164873	1	13 September 2565 09:36 น.	14 September 2565	1	13 September 2565 09:47 น.	14 September 2565 16:28 น.	020016428783	ถูกตำรวจ / บ้านอยู่อาศัย	1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การให้บริการ	ปิด
6	B01201	กท.พรหมพิราม	C-54094057	2	06 September 2565 12:36 น.						ถูกตำรวจ / บ้านอยู่อาศัย	1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ	ปิด
7	B01202	กท.วังน้อย	C-54004678	15	29 August 2565 15:00 น.	05 September 2565	7	06 September 2565 15:53 น.	08 September 2565 09:07 น.	020009740802	ถูกตำรวจ / บ้านอยู่อาศัย	1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	ปิด
8	B01202	กท.วังน้อย	C-53924954	1	23 August 2565 15:50 น.	23 August 2565	1	02 September 2565 11:23 น.	13 September 2565 10:37 น.	020010341538	ถูกตำรวจ / บ้านอยู่อาศัย	1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ	ปิด
9	B01201	กท.พรหมพิราม	C-53908026	12	21 August 2565 18:44 น.	22 August 2565	1	22 August 2565 08:43 น.	24 August 2565 11:10 น.		ถูกตำรวจ / บ้านอยู่อาศัย	1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	อื่นๆ	ปิด
10	B01201	กท.พรหมพิราม	I-65004816	12	21 August 2565 08:58 น.	22 August 2565	1	22 August 2565 08:42 น.	02 September 2565 09:17 น.	020010493456	ถูกตำรวจ / บ้านอยู่อาศัย	PEA website	ร้องขอ	อื่นๆ	ปิด
11	B01202	กท.วังน้อย	I-65004734	5	18 August 2565 13:26 น.	22 August 2565	4	18 August 2565 14:28 น.	23 August 2565 09:50 น.		ถูกตำรวจ / บ้านอยู่อาศัย	PEA website	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การบำรุงรักษาไฟฟ้า	ปิด
12	B01201	กท.พรหมพิราม	I-65004662	13	16 August 2565 15:50 น.	17 August 2565	1	17 August 2565 09:14 น.	29 August 2565 12:20 น.		ถูกตำรวจ / บ้านอยู่อาศัย	นอก (ทป., GCC111, ศูนย์ฯ)	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การให้บริการ	ปิด
13	B01201	กท.พรหมพิราม	C-53767443	15	09 August 2565 14:08 น.	10 August 2565	1	10 August 2565 09:22 น.	24 August 2565 15:50 น.		ถูกตำรวจ / บ้านอยู่อาศัย	1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ	ปิด
14	B01202	กท.วังน้อย	C-5374220	7	04 August 2565 23:21 น.	05 August 2565	1	05 August 2565 10:46 น.	11 August 2565 10:12 น.	020018392918	ถูกตำรวจ / บ้านอยู่อาศัย	1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การให้บริการ	ปิด
15	B01202	กท.วังน้อย	C-55673492	8	31 July 2565 12:32 น.	03 August 2565	3	01 August 2565 14:23 น.	08 August 2565 06:40 น.	020019568563	ถูกตำรวจ / บ้านอยู่อาศัย	1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	ปิด
16	B01201	กท.พรหมพิราม	I-65004087	10	22 July 2565 12:18 น.					0200104993456	ถูกตำรวจ / บ้านอยู่อาศัย	PEA website	ร้องขอ	อื่นๆ	ปิด
17	B01201	กท.พรหมพิราม	C-53554649	12	20 July 2565 23:07 น.		5	25 July 2565 15:11 น.	01 August 2565 09:06 น.	020010420929	ถูกตำรวจ / บ้านอยู่อาศัย	1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	ปิด
18	B01202	กท.วังน้อย	C-53553492	12	20 July 2565 21:24 น.	25 July 2565	5	21 July 2565 08:59 น.	01 August 2565 09:07 น.	020009641553	ถูกตำรวจ / บ้านอยู่อาศัย	1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	ปิด
19	B01201	กท.พรหมพิราม	C-53478400	7	13 July 2565 15:57 น.						ถูกตำรวจ / บ้านอยู่อาศัย	1129 PEA Contact Center	แจ้งเบาะแส	พบเห็นการขโมยไฟฟ้า	ปิด
20	B01201	กท.พรหมพิราม	I-65003740	4	07 July 2565 13:22 น.	21 September 2565	76	08 July 2565 08:59 น.	11 July 2565 10:20 น.	020022731980	ถูกตำรวจ / บ้านอยู่อาศัย	PEA website	ร้องขอ	การให้บริการ	ปิด
21	B01201	กท.พรหมพิราม	C-53340465	4	01 July 2565 16:25 น.					020010706196	ถูกตำรวจ / บ้านอยู่อาศัย	1129 PEA Co.lact Center	ร้องขอ	อื่นๆ	ปิด