



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผวต.กฟจ.พล.

ถึง กฟจ.พล.

เลขที่ น.2 พล.(วต.)-

วันที่ 7 ตุลาคม 2565

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่ 3/2565

เรียน ผจก.กฟจ.พล. ผ่าน รจก.(ล) *7 พ.ย. 65*

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System
สถานะ ณ วันที่ 7 ตุลาคม 2565 และแนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่ 3/2565 ของ กฟจ.พล.
โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูก งดจ่าย ไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Contact Center	-	-	-	-	-	-	-	-
2.	โทรศัพท์สำนักงาน/ ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริต การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค (ศปท. PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	หน่วยงานกำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	สำนักปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี (สพน.)	-	-	-	-	-	-	-	-
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ. หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
8.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-
9.	เอกสารจากผู้ร้องเรียน ส่งตรงที่สำนักงานใหญ่ ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
10.	สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Website กฟผ.	-	-	-	-	1	1	1	1
12.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/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		-	-	-	-	1	1	1	1

2. ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน	ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน			จำนวนวันปิดเรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	ร้อยละการตอบสนองเรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	2	2	100%	-
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	1	1	100%	13
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
อยู่ระหว่างดำเนินการ	1	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

3. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	51	48	3	7.5
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	11	11	-	9.8
4	ร้องขอ	39	39	-	7.5
รวม		101	98	3	7.7

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

..... ควรตรวจสอบหาข้อมูลเบื้องต้นก่อนจะดำเนินการในส่วนอื่นๆ เรื่องการให้บริการ ควรจัดอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ/การสื่อสารให้กับพนักงานทุกคนได้รับทราบ และเน้นย้ำให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามระเบียบ กฟผ. อย่างเคร่งครัด

..... เรื่องข้อร้องเรียนจะต้องนำเข้าที่ประชุมประจำเดือนทุกครั้ง เพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบ และหาวิธีแนวทางแก้ไขปัญหา เป็นการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำต่อไป

.....

(นางสาวสุภัททิยา มาติ)
ตำแหน่ง วศก.6 ผวต.กฟจ.พล
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

.....

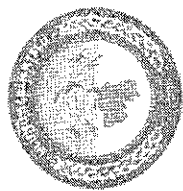
(นายวัชร อิมใจ)
ตำแหน่ง รจก.(ล) กฟจ.พล.
ประธานคณะกรรมการมิติที่ 3

ที่ น.2 พล.(วต.)- 3342 / 25
เรียน รจก.(ท,ล,อ), ผจก.กฟส.,กฟย.,ผผ.กฟจ.พล.

เพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

..... 03/10/25

(นายณนัฏกิจ น่วมอินทร์)
ผจก.กฟจ.พล.



รายงานรายละเอียดเสียงของลูกค้านี้ พ.ศ.2565
ระหว่างวันที่ 1 ก.ค. 2565 ถึง วันที่ 30 ก.ย. 2565
กลุ่ม ทั้งหมด ประเภท ทั้งหมด
ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องถึง กฟผ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องถึง กฟผ.	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ช่องทาง กฟผ. รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทเสียงของลูกค้า	ผลการดำเนินการ
1	B01101	กฟฉ.พิษณุโลก	I-65005644	11	26 กันยายน 2565 15:08 น.		PEA website	ร้องเรียน	การถูกตัดจ่ายไฟฟ้า	กำลังดำเนินการ
2	B01101	กฟฉ.พิษณุโลก	I-65005615	13	24 กันยายน 2565 01:28 น.	07 ตุลาคม 2565 11:10 น.	PEA website	ร้องเรียน	อื่นๆ	ปิด