



แผนเอกสารส่งแล้ว
คืนฉบับให้ ผ.....

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผวต.กฟจ.พล.

ถึง กฟจ.พล.

เลขที่ น.2 พล.(วต.)-

วันที่ 13 มกราคม 2566

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่ 4/2565

เรียน ผจก.กฟจ.พล. ผ่าน รจก.(ล)

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System
สถานะ ณ วันที่ 13 มกราคม 2566 และแนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่ 4/2565 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	-	1	-	-	-	2	3	-
2.	โทรศัพท์สำนักงาน/ ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริต การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค (ศปท.PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	หน่วยงานกำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	สำนักปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี (สปน.)	-	-	-	1	-	-	1	-
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ. หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
8.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-
9.	เอกสารจากผู้ร้องเรียน ส่งตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
10.	สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Website กฟผ.	-	2	-	-	-	1	3	-
12.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
13.	PEA Smart Plus	1	-	-	-	-	-	1	-
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
15.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
16.	ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
17.	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
18.	PEA VCare	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		1	3	-	1	-	3	8	-

2. ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน	ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน			จำนวนวันปิดเรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	ร้อยละการตอบสนองเรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	8	8	100%	-
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	8	8	100%	8
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
อยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

3. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	33	33	-	7.1
2	ชื่นชม	2	2	-	1
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	2	2	-	12
4	ร้องขอ	58	58	-	7.2
รวม		95	95	-	7.1

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน(ระบุ
แนวทางแก้ไขให้เป็นรูปธรรม/ชัดเจน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ)

..... ควรตรวจสอบหาข้อมูลเบื้องต้นก่อนจะดำเนินการในส่วนอื่นๆ เรื่องการให้บริการ ควรจัดอบรมและ
ให้ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ/การสื่อสารให้กับพนักงานทุกคนได้รับทราบ และเน้นย้ำให้พนักงาน
ทุกคนปฏิบัติตามระเบียบ กฟผ. อย่างเคร่งครัด เน้นการบริการด้วยใจ รวดเร็ว เป็นธรรม ทันสมัย ใส่ใจ
ผู้รับบริการ (Rush to Service)

..... การให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง จะต้องมีการทบทวนและเน้นย้ำให้พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน
ดำเนินการแก้ไขให้เร็วที่สุดหรือให้อยู่ในกรอบระยะเวลาตามมาตรฐานการบริการของ กฟผ.

..... เรื่องข้อร้องเรียนจะต้องนำเข้าสู่ที่ประชุมประจำเดือนทุกครั้ง เพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบ และหารือ
แนวทางการแก้ไขปัญหา เป็นการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำต่อไป



(นางสาวสุกษิธญา มาดี)
ตำแหน่ง วิศว.6 ผвт.กฟจ.พล
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

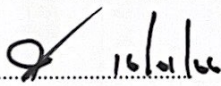


(นายวิษระ อิ่มใจ)
ตำแหน่ง รจก.(ล) กฟจ.พล.
ประธานคณะทำงานมิติที่ 3

ที่ น.2 พล.(วต.)- 180 / 66

เรียน รจก.(ท,ล,อ), ผจก.กฟส.,กฟย.,ทผ.กฟจ.พล.

เพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส



(นายณนัฏกิจ น่วมอินทร์)
ผจก.กฟจ.พล.



รายงานรายละเอียดเสียงของลูกค้าประจำปี พ.ศ.2565

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

กลุ่ม ร้องเรียน ประเภท ทั้งหมด

ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทเสียงของลูกค้า	หัวข้อย่อ	ผลการดำเนินการ
1	B01101	กฟผ.พิษณุโลก	I-65007269	14	30 ธันวาคม 2565	PEA Website	ร้องเรียน	อื่นๆ	ซ่อมแซมบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า	ปิด
2	B01101	กฟผ.พิษณุโลก	C-55099184	3	23 ธันวาคม 2565	1129 PEA Contact Center	ร้องเรียน	อื่นๆ	ติดตามสถานะการติดตั้งมิเตอร์	ปิด
3	B01101	กฟผ.พิษณุโลก	C-55082720	5	21 ธันวาคม 2565	1129 PEA Contact Center	ร้องเรียน	อื่นๆ	สถานะการขอใช้ไฟฟ้า	ปิด
4	B01101	กฟผ.พิษณุโลก	I-65006928	7	07 ธันวาคม 2565	PEA Website	ร้องเรียน	การให้บริการ	การให้บริการ	ปิด
5	B01101	กฟผ.พิษณุโลก	C-54933264	11	02 ธันวาคม 2565	1129 PEA Contact Center	ร้องเรียน	การให้บริการ	แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า	ปิด
6	B01101	กฟผ.พิษณุโลก	M-65003323	6	15 พฤศจิกายน 2565	PEA Mobile Application (Smart Plus)	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	คุณภาพไฟฟ้า	ปิด
7	B01101	กฟผ.พิษณุโลก	I-65006429	10	11 พฤศจิกายน 2565	Website จากหน่วยงานภายนอก (สปน.)	ร้องเรียน	พฤติกรรมพนักงาน	พนักงานพุดจาไม่สุภาพ / ไม่เต็มใจบริการ	ปิด
8	B01101	กฟผ.พิษณุโลก	I-65006144	6	25 ตุลาคม 2565	PEA Website	ร้องเรียน	การให้บริการ	การให้บริการ	ปิด