



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบต.กฟส.ดอนไผ่ ถึง ผจก.กฟส.ดอนไผ่
เลขที่ ต.๑ ดผ.(บต.)- ๖๖๗ /๒๕๖๐ วันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๐
เรื่อง นำสรุปรายงานข้อร้องเรียนไตรมาส ๑/๒๕๖๐ (ม.ค.-มี.ค. ๒๕๖๐)
สิ่งที่แนบมาด้วย แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน จำนวน ๒ ฉบับ

เรียน ผจก.กฟส.ดอนไผ่

ผบต.กฟส.ดอนไผ่ ขอรายงานสรุปข้อร้องเรียนที่ผ่านระบบ e-one Portal ศูนย์ดำรงธรรม ผู้รับข้อร้องเรียน/ผู้รับความคิดเห็น หนังสือภายนอก และจากช่องทางอื่นๆ ไตรมาส ๑/๒๕๖๐ (ม.ค.-มี.ค. ๒๕๖๐)

มีข้อร้องเรียนในระบบ e-one Portal จำนวน ๖ เรื่อง
- ดำเนินการปิดในระบบเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๕ เรื่อง

มีแจ้งเบาะแสในระบบ e-one Portal จำนวน ๑ เรื่อง
- ดำเนินการปิดในระบบเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๑ เรื่อง

มีข้อเสนอแนะในระบบ e-one Portal จำนวน ๑ เรื่อง
- ดำเนินการปิดในระบบเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๑ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายเสรี ไคร่เครือ)

ผบ.บต.กฟส.ดอนไผ่

ที่ ๓๖๑๓.๑๓๐๖๓๐ ๒๕๖๐

เรียน อก.บส.(ต.๑), ผจก.กฟอ.พชร.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งในส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายทนพัฒน์ อังศุภานิช)

ผจก.กฟส.ดอนไผ่

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	1	1		14 วัน
2	ชื่นชม				
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	1	1	-	5 วัน
4	ร้องขอ				
	รวม				

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

แนวทางที่ควรแก้ไข

ต้นตอของปัญหาไฟฟ้า: พายุพัดโหมกระหน่ำและมีฝนตกหนักมาก
ในพื้นที่ตำบลวังน้ำเย็นและตำบลวังน้ำเย็นเหนือ เพื่อไฟฟ้าที่ส่งมา
จากโรงไฟฟ้าในพื้นที่วังน้ำเย็นเหนือ เพื่อลดแรงดันไฟฟ้า

ด้านทรัพยากรบุคคล: อบรมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่สถานีไฟฟ้า
ในพื้นที่วังน้ำเย็นและวังน้ำเย็นเหนือ โดยจัดอบรม: ด้านความรู้ในเทคนิคการ



(นายเสรี ไกรเครือ) ผู้จัดทำรายงาน

หม.มค.กฟส.ดอนไม้

๑๒ เม.ย. ๒๕๖๐



(นายทนทัศน์ ยังสุภาณิช) ผจก.

ผจก.กฟส.ดม.

๑๒ เม.ย. ๒๕๖๐

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟฟ. กอน/ว

ประจำไตรมาส 1

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกดักจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพจน์มิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center	1	2							3	
2	ผวก./สนง. ก1-4										
4	www.pea.co.th	3							1	4	
5	ตู้ ปณ.150										
6	สื่อมวลชน										
7	สปน./สตง.										
8	ศูนย์ดำรงธรรม										
9	สำนักงานหน่วยงาน/การไฟฟ้าเขต										
10	สื่อสังคมออนไลน์										
12	อื่นๆ										
	รวม									7	

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	5	5	100%	12.8 %
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน				
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



คณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
ก.ค.ศ.

ที่ = ถึง วันที่ =

กรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานคร

ลำดับ	เลขที่คำร้องถึง กฟผ.	วันที่คำร้องถึง กฟผ.	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนวัน
1	JO9301 กฟผ.ดอนแฝด	C-11542892	07/2560 09:40	07/2560 08:1	นางสาว พิชญ์	Call Center	แนะนำ	การให้บริการ	14
2	JO9301 กฟผ.ดอนแฝด	I-60003691	06/2560 22:05	06/2560 08:0	13:4 / KOMSAN	www.pea.co.th	ร้องเรียน	การให้บริการ	8
3	JO9301 กฟผ.ดอนแฝด	C-11401789	06/2560 20:4	06/2560 09:3	06/2560 08:05 N/A N/A	Call Center	แจ้งเบาะแส	สนธิสัญญาใช้ไฟฟ้า	7
4	JO9301 กฟผ.ดอนแฝด	C-11340983	05/2560 14:5	05/2560 09:3	06/2560 10:07 จิตตาวัชร์ ถิ่นเจริญ	Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ	20
5	JO9301 กฟผ.ดอนแฝด	C-11339935	05/2560 11:2	05/2560 09:3	06/2560 08:46 วนัญญา N/A	Call Center	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	19
6	JO9301 กฟผ.ดอนแฝด	I-60002257	05/2560 07:19		ณัฏฐา	PEA Mobile	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	1
7	JO9301 กฟผ.ดอนแฝด	C-11064046	03/2560 22:55	03/2560 08:2	04/2560 09:47 ไม่สะดวกแจ้งชื่อ	Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ	14
8	JO9301 กฟผ.ดอนแฝด	C-11061311	03/2560 12:08	03/2560 08:1	04/2560 09:35 ฤทธา กะเนตกร	Call Center	แนะนำ	การให้บริการ	14
9	JO9301 กฟผ.ดอนแฝด	I-60000538	02/2560 20:0	02/2560 08:0	02/2560 10:20 กรณีนภา	www.pea.co.th	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	7
10	JO9301 กฟผ.ดอนแฝด	C-10870900	02/2560 10:0	02/2560 08:1	02/2560 10:15 กรณีนภา วงศ์จักร	Call Center	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	13
11	JO9301 กฟผ.ดอนแฝด	I-60000486	02/2560 09:4	02/2560 08:1	02/2560 10:14 กรณีนภา	www.pea.co.th	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	13
12	JO9301 กฟผ.ดอนแฝด	I-60000273	01/2560 12:5	01/2560 08:1	01/2560 12:24	www.pea.co.th	แจ้งเบาะแส	การลักขโมย	5
13	JO9301 กฟผ.ดอนแฝด	I-60000187	01/2560 11:4	01/2560 08:0	01/2560 10:24 สุเทพ มงคลวิทยบุญ	www.pea.co.th	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	17