



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

SCAN ส่องแล้ว

๒๐ ก.ค. ๒๕๖๐

บันทึก

จาก ผบต.กฟส.ดอนไผ่ ถึง ผจก.กฟส.ดอนไผ่  
เลขที่ ต.๑ ดผ.(บต.)- ๒๖๘ /๒๕๖๐ วันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๐  
เรื่อง นำสรุปรายงานข้อร้องเรียนไตรมาส ๒/๒๕๖๐ (เม.ย.-มิ.ย ๒๕๖๐)  
สิ่งที่แนบมาด้วย แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน จำนวน ๒ ฉบับ

เรียน ผจก.กฟส.ดอนไผ่

ผบต.กฟส.ดอนไผ่ ขอรายงานสรุปข้อร้องเรียนที่ผ่านระบบ e-one Portal ศูนย์ดำรงธรรม ได้รับข้อร้องเรียน/ได้รับความคิดเห็น หนังสือภายนอก และจากช่องทางอื่นๆ ไตรมาส ๒/๒๕๖๐ (เม.ย.-มิ.ย ๒๕๖๐)

มีข้อร้องเรียนในระบบ e-one Portal จำนวน ๒ เรื่อง  
- ดำเนินการปิดในระบบเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๒ 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 ไคร์เครือ)

ผบ.บต.กฟส.ดอนไผ่

ที่ ต.๑ดผ.(บต.) ๒๖๘ /๒๕๖๐

เรียน อก.บส.(ต.๑), ผจก.กฟอ.พร.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งในส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายทนพัฒน์ อังสุภานิช)

ผจก.กฟส.ดอนไผ่

## ๓. ประเภทอื่นๆ

| ที่ | ประเภท              | จำนวน<br>(เรื่อง) | ผลการดำเนินการ (เรื่อง) |                    | จำนวนวันยุติเรื่อง<br>(เฉลี่ย) |
|-----|---------------------|-------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------|
|     |                     |                   | ดำเนินการแล้ว           | ยังไม่ได้ดำเนินการ |                                |
| 1   | แนะนำ               | 1                 | 1                       |                    | 14 วัน                         |
| 2   | ชื่นชม              |                   |                         |                    |                                |
| 3   | แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส | 1                 | 1                       |                    | 7 วัน                          |
| 4   | ร้องขอ              |                   |                         |                    |                                |
|     | รวม                 |                   |                         |                    |                                |

## ๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

6 เดือนที่แล้ว  
 ด้านคุณภาพไฟฟ้า: เน้นตรวจสอบระบบเชิงแหล่งผลิตและระบบ  
 อย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดปัญหาไฟฟ้า  
 ด้านการให้บริการ: สร้างจิตสำนึกในหมู่พนักงานที่ให้บริการทั้ง  
 พนักงานและลูกค้าให้มีความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอ



(นายเสริ โค้วเครือ) ผู้จัดทำรายงาน  
 หมท.กฟส.คอนโม

๕ ก.ค. ๒๕๖๐



(นายทนพัฒน์ อังศุภานิช) ผจก.  
 ผจก.กฟส.คณ.

๕ ก.ค. ๒๕๖๐

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟฟ. กอน 1๗

ประจำไตรมาส 2

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

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

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

| การตอบสนองข้อร้องเรียน | ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน |                               |                       | จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย) |
|------------------------|------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|----------------------------------|
|                        | จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)         | ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง) | % ตอบสนองข้อร้องเรียน |                                  |
| ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน  | 2                                  | 2                             | 100%                  | 14.76                            |
| ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน   |                                    |                               |                       |                                  |
| ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน  |                                    |                               |                       |                                  |

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....



รายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2560

ที่  
= ถึง วันที่  
ทั้งหมด ประเภท  
ทั้งหมด

ของที่ IN

| ลำดับ | เลขที่คำร้องส่งถึง กฟผ. | วันที่คำร้องส่งถึง | วันที่รับข้อร้องเรียนที่ปิดข้อร้องเรียน | ชื่อผู้ร้องเรียน    | ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง | กลุ่ม      | ประเภทข้อร้องเรียน | จำนวนวัน |
|-------|-------------------------|--------------------|-----------------------------------------|---------------------|-----------------------|------------|--------------------|----------|
| 1     | J09301 กฟผ.ดอนไผ่       | C-11542892         | 07/2560 09:40/7/2560 08:11              | ประภัสสร พันนิกุล   | Call Center           | แนะนำ      | การให้บริการ       | 14       |
| 2     | J09301 กฟผ.ดอนไผ่       | I-60003691         | 06/2560 22:05/6/2560 08:06/2560 13:47   | KOMSAN              | www.pea.co.th         | ร้องเรียน  | การให้บริการ       | 8        |
| 3     | J09301 กฟผ.ดอนไผ่       | C-11401789         | 06/2560 20:47/6/2560 09:30/6/2560 08:05 | N/A                 | Call Center           | แจ้งเบาะแส | ละเมิดการใช้ไฟฟ้า  | 7        |
| 4     | J09301 กฟผ.ดอนไผ่       | C-11340983         | 05/2560 14:53/5/2560 09:30/6/2560 10:05 | จินดารัตน์ ลิ้มปรีณ | Call Center           | ร้องเรียน  | การให้บริการ       | 20       |
| 5     | J09301 กฟผ.ดอนไผ่       | C-11339935         | 05/2560 11:27/5/2560 09:30/6/2560 08:46 | วนัญญา N/A          | Call Center           | แนะนำ      | คุณภาพไฟฟ้า        | 19       |
| 6     | J09301 กฟผ.ดอนไผ่       | I-60002257         | 05/2560 07:19                           | ยลลิตา              | PEA Mobile            | ร้องเรียน  | คุณภาพไฟฟ้า        | 1        |
| 7     | J09301 กฟผ.ดอนไผ่       | C-11064046         | 03/2560 22:55/3/2560 08:20/4/2560 09:47 | ไม่สะดวกแจ้งชื่อ    | Call Center           | ร้องเรียน  | การให้บริการ       | 14       |
| 8     | J09301 กฟผ.ดอนไผ่       | C-11061311         | 03/2560 12:08/3/2560 08:10/4/2560 09:35 | กฤษฎดา กะเดตเกร์    | Call Center           | แนะนำ      | การให้บริการ       | 14       |
| 9     | J09301 กฟผ.ดอนไผ่       | I-60000538         | 02/2560 20:01/2/2560 08:04/2/2560 10:20 | การณีนิกา           | www.pea.co.th         | ร้องเรียน  | คุณภาพไฟฟ้า        | 7        |
| 10    | J09301 กฟผ.ดอนไผ่       | C-10870900         | 02/2560 10:03/2/2560 08:10/2/2560 10:15 | กอบนิภา รังศรีรสก   | Call Center           | ร้องเรียน  | คุณภาพไฟฟ้า        | 13       |
| 11    | J09301 กฟผ.ดอนไผ่       | I-60000486         | 02/2560 09:41/2/2560 08:10/2/2560 10:10 | การณีนิกา           | www.pea.co.th         | ร้องเรียน  | คุณภาพไฟฟ้า        | 13       |
| 12    | J09301 กฟผ.ดอนไผ่       | I-60000273         | 01/2560 12:57/1/2560 08:10/1/2560 12:24 |                     | www.pea.co.th         | แจ้งเบาะแส | การลักขโมย         | 5        |
| 13    | J09301 กฟผ.ดอนไผ่       | I-60000187         | 01/2560 11:46/1/2560 08:01/1/2560 10:24 | สุเทพ มงคลภิญโญ     | www.pea.co.th         | ร้องเรียน  | คุณภาพไฟฟ้า        | 17       |