



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการบริหารจัดการซื้อ ถึง ประธานคณะกรรมการบริหารจัดการซื้อ
ร้องเรียน ร้องเรียนในภาพรวม
เลขที่ ฉ.๓ พธ.(บต.) ๐๑๙ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานสรุปข้อร้องเรียนของ กฟส.พุทไธสง ประจำปีไตรมาส ๑/๒๕๖๒

เรียน ประธานคณะกรรมการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนในภาพรวม

ด้วย คณะกรรมการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน ได้ตรวจสอบข้อร้องเรียน สถานะ ๑ มกราคม ๒๕๖๒ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒ ผ่านระบบ รับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC SYSEM) ผ่านหน่วยงานราชการ และ หน่วยงาน กฟผ. นั้น พบว่า ในพื้นที่ กฟส.พุทไธสง มีรายละเอียด ดังนี้

- | | |
|-----------------------|----------------|
| ๑.ข้อร้องเรียน | จำนวน - เรื่อง |
| ๒.ข้อแนะนำ | จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๓.ชื่นชม | จำนวน - เรื่อง |
| ๔.แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส | จำนวน - เรื่อง |
| ๕.ร้องขอ | จำนวน - เรื่อง |

โดยสามารถตอบชี้แจง และปิดข้อร้องเรียนเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด รายละเอียดเพิ่มเติมตามแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายดุสิต ศรีสุวอ)

เลขานุการ

คณะกรรมการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนด้านบริการ

คณะกรรมการโปร่งใสฯ

- 2 เม.ย. 2562

เพื่อทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายดุสิต ศรีสุวอ)

รณ.บค.ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟส.๒

ประธานคณะกรรมการฯ - 2 เม.ย. 2562

ท.ม.ม

(นายดุสิต ศรีสุวอ)

รณ.บค.กฟส.พุทไธสง

- 2 เม.ย. 2562

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟส.พท.ไธสง

ประจำไตรมาส1/2562:.....

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การอุทกจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพตมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	ผวก./สนง. ภ1-4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	www.pea.co.th	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	ตู้ ปณ.150	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	สปน./สดง.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	สำนักงานหน้างาน/ การไฟฟ้าเขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	อื่นๆ(PEA.mobile)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

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

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่นๆ

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

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

()
 (นายคุณัด ศรีสุวอ) ผู้จัดทำรายงาน
 - 2 เม.ย. 2562

()
 (นายคุณัด ศรีสุวอ) ผจก.
 (นายคุณัด ศรีสุวอ) ผจก.แผนก
 - 2 เม.ย. 2562

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก PEA VOC SYSTEM)



ยอดเยียดซื้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2562

ที่ 1 ม.ค. 2562 ถึง วันที่ 31 มี.ค. 2562

ทั้งหมด ประเภท

ทั้งหมด

ทั้งหมด

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	วันที่รับซื้อร้องเรียน	วันที่ปิดซื้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	กลุ่มลูกค้า	ช่องทาง กฟภ.รับคำร้อง
1	F03601	กฟอ.พุทไธสง	C-15160597	2	28 มีนาคม 2562 21:54 น.	29 มีนาคม 2562 10:51 น.	29 มีนาคม 2562 15:19 น.	สุริพร จันทวงศ์	ครัวเรือน / บ้านอยู่	Call Center

นายดุสิต ศรีสุข
พล.บจ.คพ.ศ.พุทไธสง

- 2 เม.ย. 2562

รายละเอียด			ผลการดำเนินการ
แนะนำ กพอ. พทไธสง จ.บุรีรัมย์ เรื่องไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดไฟ	ผู้ใช้ไฟฟ้า คุณสุวิทย์ จันทร์หวร หมายเลขโทรศัพท์ 0830147104	ต้องการแนะนำเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการตัด	ปิด



นายดุสิต ศรีสุข

ผอ.บด.กทส.พทไธสง

- 2 เม.ย. 2562