



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการบริหารจัดการซื้อ ถึง ประธานคณะกรรมการบริหารจัดการซื้อ
ร้องเรียน ร้องเรียนในภาพรวม
เลขที่ ณ.๓ พธ.(บต.) ๐๓๕ วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานสรุปข้อร้องเรียนของ กฟส.พุดไร่สง ประจำปีไตรมาส ๒/๒๕๖๒

เรียน ประธานคณะกรรมการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนในภาพรวม

ด้วย คณะกรรมการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน ได้ตรวจสอบข้อร้องเรียน สถานะ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ ถึง ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๒ ผ่านระบบ รับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC SYSEM) ผ่านหน่วยงานราชการ และ หน่วยงาน กฟผ. นั้น พบว่า ในพื้นที่ กฟส.พุดไร่สง มีรายละเอียด ดังนี้

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

โดยสามารถตอบชี้แจง และปิดข้อร้องเรียนเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด
รายละเอียดเพิ่มเติมตามแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายดุสิต ศรีสุวอ)

เลขานุการ

คณะกรรมการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนด้านบริการ

- 2 ก.ค. 2562

คณะกรรมการโปรงใสฯ

เพื่อทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายดุสิต ศรีสุวอ)

พ.บต.ปฏิบัติงานแทน ผอ.กฟส.๒

ประธานคณะกรรมการฯ

- 2 ก.ค. 2562

ทงม

(นายดุสิต ศรีสุวอ)

ผอ.กฟส.พุดไร่สง

- 2 ก.ค. 2562

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟส.พท.โธสง
ประจำไตรมาส2/2562.....

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกด่า/จ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
2	ผวก./สนง. ภา1-4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	www.pea.co.th	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	ตู้ ปณ.150	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	สปน./สดง.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	สำนักงานหน่วยงาน/การไฟฟ้าเขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	1	1	100	7
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

๓.ประเภทอื่นๆ

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

๒. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

ข้อร้องเรียนเกิดที่ กฟย.นาโพธิ์

นายคุณิต ศรีสุวรรณ

(นายคุณิต ศรีสุวรรณ)

ผู้จัดทำรายงาน

- 2 ก.ค. 2562

นายคุณิต ศรีสุวรรณ

(นายคุณิต ศรีสุวรรณ) ผจก.

ผ.บค.ปฏิบัติงานแทน ผจก.กส.๕๕

- 2 ก.ค. 2562

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)

รายละเอียด	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
ข้อร้องเรียน กฟอ.บ้านใหม่ไชยพจน์ จ.บุรีรัมย์ เรื่องการเสไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณพื้นที่ ม.14 บ้านหนองแก ต.หนองแสง อ.บ้านใหม่ไชยพจน์ จ.บุรีรัมย์ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าในพื้นที่มีกระแสไฟฟ้า	เปลี่ยนประเภทจาก: เรื่องเรียน > คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย เป็น เรื่อง	ปิด


 นายศุภกิจ ศรีสุวอ
 ผ.ม.อ.กฟอ.พื้นที่ ๖๕๑