

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป



(นายชนเชษฐ์ รักดีสถิตธรรม) ผู้จัดทำรายงาน

ผ.บ.ค.กฟอ.บญ.

กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน

๑๐ ก.ค. ๒๕๖๒

ที่ ณ.๓ บญ.(บค.)..... 1755

เรียน คณะกรรมการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน กฟอ.บญ. และ กฟส. , กฟย.ในสังกัด

ให้คณะกรรมการฯ สรุป วิเคราะห์ ปัญหาและอุปสรรค และ ให้ส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว จัดแผนตรวจสอบ และแผนบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ในพื้นที่ ที่มีสถิติกระแสไฟฟ้าบ่อยครั้ง และ ให้ประชาสัมพันธ์ ให้ท้องถิ่นทราบถึง แผนการแก้ไขปัญหา เพื่อลดซื้อร้องเรียน ต่อไป



(นายณาสธิ์ เพื่อนหมื่นไวย)

ผจก.กฟอ.บญ.

ประธานกรรมการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนในภาพรวม

๑๐ ก.ค. ๒๕๖๒

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟอ.บัวใหญ่ และ กฟฟ.สังัก
ประจำไตรมาส ที่ ๒ / ๒๕๖๒

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกดจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๒	ผวก./สนง. ก๑-๔	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๔	www.pea.co.th	๑	-	-	-	-	-	-	-	๑	-
๕	ตู้ ปณ.๑๕๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๖	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๗	สปน./สดง.	๑	-	-	-	-	-	-	-	๑	-
๘	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๙	สำนักงานหน้างาน/การไฟฟ้าเขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๐	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๒	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๓	PEA.Mobile	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	๒	-	-	-	-	-	-	-	๒	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติ เรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๘	๘	-	๕
๒	ชื่นชม	๑	๑	-	๑
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	๓	๓	-	๒
๔	ร้องขอ	๖	๖	-	๕
	รวม	๑๘	๑๘	-	๑๓

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

จากรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน จากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

e - One Protral ประจำ ไตรมาสที่ 2 ประจำปี 2562 ซึ่ง กฟอ.บัวใหญ่ และ กฟฟ.สังักัด มีเรื่องร้องเรียน จำนวน 2 เรื่องดังนี้

1. เรื่องร้องเรียน กฟย.แก่งสนามนาง /ร้องเรียน > คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย /

หมายเลข I-62001835

สาเหตุ : กฟย.กสน.ชี้แจงปัญหาไฟฟ้าดับ เนื่องจากสาเหตุภัยจากพายุฤดูร้อน ทำให้เกิดไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง ทั้งนี้จัดทำหนังสือได้ตอบชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบและมี นายประจักษ์ ก้อนแก้ว ผู้ใหญ่บ้าน โมกมัน ม.๗ อ.แก่งสนามนาง จ.นครราชสีมา เป็นผู้ลงนามรับทราบด้วยแล้ว(ผจก.กฟย.กสน เข้าพบและชี้แจงผู้ร้องเรียน เมื่อวันที่ ๒ เม.ย.๒๕๖๒ ตามหนังสือเลขที่ มท.๕๓๐๘.๓๒/บญ.๘๕๖๑ ลงวันที่ ๒ เม.ย.๒๕๖๒)

แนวทางการแก้ไข : จัดแผนตรวจสอบ และแผนบำรุงรักษาระบบจำหน่าย

2. เรื่องร้องเรียน กฟส.คง /ประเภทร้องเรียน > คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย

หมายเลข I-62004102 (สปน./สดง./ปปช./ปปท.)

สาเหตุ : เข้าพบและชี้แจงสาเหตุไฟฟ้าดับบริเวณกว้างเนื่องจากเกิดพายุฤดูร้อนทำให้ต้นไม้โค่นทับสายไฟฟ้าแรงสูงในหลายหมู่บ้านในตำบลจัน อ.คง

แนวทางการแก้ไข : จัดแผนตรวจสอบ และแผนบำรุงรักษาระบบจำหน่าย



รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2562 ของ กฟอ.บัวใหญ่

ระหว่างวัน 1-เม.ย.-62 ถึง วันที่ 30-มิ.ย.-62

กลุ่ม ทั้งหมด ประเภท ทั้งหมด

ช่องทาง ทั้งหมด 0

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	ยี่ด้าร้อรงสงถ้ง กฟ	จำนวนวัน	วันที่ด้าร้อรงสงถ้ง กฟอ.	ช่องทาง กฟอ.รับด้าร้อ	กลุ่ม	ผลการด้าเนินการ
1	F08106	กฟอ.บ้ลลย	C-15966958	2	02 กรกฎาคม 2562 21:49 น.	Call Center	อื่นขม	ปิด
2	F08201	กฟอ.ประทาย	C-15890189	4	22 กันยายน 2562 22:56 น.	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	ปิด
3	F08201	กฟอ.ประทาย	I-62004577	3	03 กันยายน 2562 21:31 น.	www.pea.co.th	ร้องขอ	ปิด
4	F08101	กฟอ.บัวใหญ่	C-15742393	3	03 กันยายน 2562 17:44 น.	Call Center	แจ้งเบาะแส	ปิด
5	F08301	กฟอ.คง	I-62004102	5	23 พฤษภาคม 2562 14:23 น.	สปน./สดง./ปปช./ปปท.	ร้องเรียน	ปิด
6	F08201	กฟอ.ประทาย	I-62004052	3	22 พฤษภาคม 2562 17:51 น.	www.pea.co.th	ร้องเรียน(ขอ)	ปิด
7	F08101	กฟอ.บัวใหญ่	C-15632725	2	21 พฤษภาคม 2562 09:28 น.	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	ปิด
8	F08201	กฟอ.ประทาย	I-62003445	2	09 พฤษภาคม 2562 20:33 น.	PEA Mobile	แจ้งเบาะแส	ยกเลิก
9	F08201	กฟอ.ประทาย	I-62003444	2	09 พฤษภาคม 2562 20:33 น.	PEA Mobile	แจ้งเบาะแส	ปิด
10	F08201	กฟอ.ประทาย	I-62003398	7	07 พฤษภาคม 2562 22:13 น.	www.pea.co.th	ร้องเรียน(ขอ)	ปิด
11	F08301	กฟอ.คง	C-15443827	5	29 เมษายน 2562 09:44 น.	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	ปิด
12	F08301	กฟอ.คง	C-15431397	4	27 เมษายน 2562 20:53 น.	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	ปิด
13	F08301	กฟอ.คง	C-15411307	6	25 เมษายน 2562 19:43 น.	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	ปิด
14	F08301	กฟอ.คง	I-62002731	3	24 เมษายน 2562 13:24 น.	สปน./สดง./ปปช./ปปท.	ร้องขอ	ปิด
15	F08101	กฟอ.บัวใหญ่	I-62002724	1	24 เมษายน 2562 13:00 น.	PEA Mobile	ร้องขอ	ปิด
16	F08202	กฟอ.โนนแดง	I-62002540	2	21 เมษายน 2562 12:56 น.	PEA Mobile	ร้องขอ	ปิด
17	F08201	กฟอ.ประทาย	I-62002459	6	19 เมษายน 2562 19:21 น.	PEA Mobile	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	ปิด
18	F08301	กฟอ.คง	C-15288745	7	13 เมษายน 2562 08:06 น.	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	ปิด
19	F08101	กฟอ.บัวใหญ่	C-15212721	7	04 เมษายน 2562 10:13 น.	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	ปิด
20	F08105	กฟอ.แก้งสนามนาง	I-62001835	3	01 เมษายน 2562 10:30 น.	www.pea.co.th	ร้องเรียน	ปิด