



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟอ.บสพ. ถึง กฟอ.บสพ.
เลขที่ ต.๑กฟอ.บสพ.(บค.)...../๒๕๖๐ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๐
เรื่อง รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐
เรียน ผจก.กฟอ.บสพ.

กฟอ.บางสะพาน ขอรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐ จากระบบร้องเรียน E-one Portal ในไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐ ไม่มีเรื่องร้องเรียน และมี ๑ เรื่องแนะนำ โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

ทั้งนี้ จากการตรวจสอบผู้รับความคิดเห็น ณ ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร กฟอ.บางสะพาน และผู้รับเรื่องร้องเรียน(ผู้แดง) ณ สำนักงาน กฟอ.บางสะพาน พบว่า เดือนมกราคม-มีนาคม ๒๕๖๐ ไม่มีเรื่องร้องเรียน จากทั้ง ๒ ช่องทางนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายมนัส แสงสุวรรณ)
ทผ.บค.

ที่ ต.๑กฟอ.บสพ.(บค.)...../๒๕๖๐

เรียน คณะกรรมการฯ, ทผ.ทุกแผนก

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่
รับผิดชอบต่อไป

(นายธีระพล พัฒนาศักดิ์)
รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.บสพ.
๓ เม.ย. ๒๕๖๐

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟอ.บางสะพาน
ประจำปีไตรมาส 1/2560

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกดักจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพตมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	ผวก./สนง. ฎ1-4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	www.pea.co.th	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	ตู้ ปณ.150	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	สปน./สดง.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	สำนักงานหน้างาน/ การไฟฟ้าเขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วัน

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

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	1	1	-	11
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	-	-	-	-
	รวม	1	1	-	11

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

.....1) ในการประชุมผู้บริหารประจำเดือน จะแทรกวาระของการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น...
ในเดือนนั้นๆ ไปด้วย เพื่อร่วมกันหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ.....
2) นำทุกข้อร้องเรียนมาตรวจสอบ เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริง และเร่งดำเนินการแก้ไข เพื่อความพึงพอใจ....
สูงสุดของผู้ใช้ไฟฟ้า.....

.....
 (.....) ผู้จัดทำรายงาน
0.3 เม.ย. 2562.....

.....
 (นายธีระพล พัฒนาศักดิ์)
 รจก.(ท.)รักษาการแทน ผจก.บสพ....) ผจก.
/...../.....

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)



รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2560

ระหว่างวันที่ 1-ม.ค.-60 ถึง วันที่ 31-มี.ค.-60
กลุ่ม ทั้งหมด ประเภท ทั้งหมด
ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	กฟฟ.	เลขที่คำร้องถึง กฟภ.	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟภ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน	รายละเอียด	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
1	J11101 กฟอ.บางสะพาน	C-10888827	14/02/2560 09:23:54	20/02/2560 16:21:43	ดีมี บุญเชิญ	Call Center	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	แนะนำ กฟอ.บางสะพาน จ.ประจวบคีรีขันธ์ เรื่องกระแสไฟฟ้าดับบ่อย ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าใช้ไฟฟ้าอยู่บริเวณพื้นที่ ม.7 หมู่บ้าน บ้านต้นล่าง ต.วอทอง อ.บางสะพาน จ.ประจวบคีรีขันธ์ แจ้งจุดสังเกตเพิ่มเติมอยู่บริเวณใกล้กับบริเวณเกาะหินกลาง (โอบบ้านหินล่าง) พื้นที่จะมีกระแสไฟฟ้าดับบ่อยมาก อาทิตย์จะประมาณ 2-3 ครั้ง บางครั้งจะมีลักษณะของไฟที่ดับลงจนดับด้วย ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่บริเวณดังกล่าวได้รับผลกระทบเป็นพื้นที่กว้าง ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้กระแสไฟฟ้า และเกรงว่าหากมีไฟฟ้าดับบ่อยจะส่งผลให้อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าเสียหาย จึงต้องการให้กฟฟ.ในพื้นที่ที่ทำการตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าและปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่ดังกล่าวให้ดีขึ้น เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและลดปัญหาต่างๆที่เกิดจากสาเหตุไฟฟ้าดับ // ญศ.คุณเต็ม บุญเชิญ หมายเลขติดต่อ 0657344093	ผบ.บสพ. ได้ตรวจสอบภายในแล้ว ระบบแรงดันปกติ ได้อธิบายให้ผู้ไฟฟ้าเข้าใจ กรณีที่ตรวจสอบเอาทรัพย์สินที่เอาเข้าชุดเฟสของหม้อแปลงที่พบมีผลกระทบจากแรงดันทางด้านแรงต่ำ ทำให้หม้อแปลง 220-230 V. ทั้งนี้ได้อธิบายให้ผู้ไฟฟ้าเข้าใจแล้ว	ปิด	11