



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค. กฟอ.บสพ. ถึง กฟอ.บสพ.
เลขที่ ต.๑กฟอ.บสพ.(บค.)...../๒๕๖๐ วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐
เรื่อง รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๐
เรียน ผจก.กฟอ.บสพ.

กฟอ.บางสะพาน ขอรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐ จากระบบร้องเรียน E-one Portal ในไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๐ สรุปผลดังนี้ มี ๒ เรื่องร้องเรียน และมี ๓ เรื่องแนะนำ โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

ทั้งนี้ จากการตรวจสอบได้รับความคิดเห็น ณ ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร กฟอ.บางสะพาน และได้รับเรื่องร้องเรียน(ตุ้แดง) ณ สำนักงาน กฟอ.บางสะพาน พบว่า เดือนเมษายน – มิถุนายน ๒๕๖๐ ไม่มีเรื่องร้องเรียน จากทั้ง ๒ ช่องทางนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายมนัส แสงสุวรรณ)
ผบ.บค.

ที่ ต.๑กฟอ.บสพ.(บค.).....๑๑๐๗/๒๕๖๐

เรียน คณะกรรมการฯ, ทพ.ทุกแผนก

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่
รับผิดชอบต่อไป

(นายธีระพล พัฒนาคักดี)
รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.บสพ.
๕ ก.ค. ๒๕๖๐

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟอ.บางสะพาน
ประจำไตรมาส 2/2560

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกดักจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพตติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center	1	1	-	-	-	-	-	-	2	-
2	ผวก./สนง. ก1-4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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	-	-	-	-	-	-	2	-

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	2	2	100	11
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ประเภทอื่นๆ

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

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

-1) ในการประชุมผู้บริหารประจำเดือน จะแทรกวาระของการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น...
ในเดือนนั้นๆ ไว้ด้วย เพื่อร่วมกันหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ.....
-2) นำทุกข้อร้องเรียนมาตรวจสอบ เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริง และเร่งดำเนินการแก้ไข เพื่อความพึงพอใจ....
สูงสุดของผู้ใช้ไฟฟ้า.....
-3) จัดการประชุมติดตามเรื่องร้องเรียนทุกไตรมาส เพื่อติดตามผลการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้ไฟ.....



 (.....นายมนัส แสงสุวรรณ.....) ผู้จัดทำรายงาน
 5 ก.ค. 2560



 (.....นายธีระพล พัฒนาศักดิ์.....) รจก.(ท) รษ. ผจก.
 5 ก.ค. 2560

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)



รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2560

ระหว่างวันที่ 1-เม.ย.-60 ถึง วันที่ 30-มิ.ย.-60
กลุ่ม ทั้งหมด ประเภท ทั้งหมด
ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	กฟผ.	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน	รายละเอียด	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
1	J11102 กฟอ.บางสะพานน้อย	C-11316421	22/05/2560 15:39:33	14/06/2560 16:34:42	Call Center	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	แนะนำ กฟอ.บางสะพานน้อย จ.ประจวบคีรีขันธ์ เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย ในบริเวณบ้านเลขที่ 138 หมู่ 10 ต.หนองห้อย อ.บางสะพานน้อย จ.ประจวบคีรีขันธ์ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งไว้ในบริเวณพื้นที่มีเหตุการณ์ไฟฟ้าตก ช่วงเวลา 17.00-21.00 น. มาเป็นเวลา เกิน 30 วัน นับจากวันนี้ จึงเรียนมา เพื่อพิจารณา ปรับปรุงแก้ไข ให้สามารถใช้งานได้อย่างปกติ เพื่อการใช้ไฟฟ้าของประชาชน ไม่เกิดความเสียหายในภายหลัง ต้องการให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องแจ้งดำเนินการตรวจสอบ และแก้ไขปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่ให้ดียิ่งขึ้น //ผู้ใช้ไฟฟ้า คุณวิโรจน์ จันทนุ หมายเลขติดต่อ 02 777 8662	กฟอ.บางสะพานน้อย ได้ทำการแก้ไขเบื้องต้นแล้ว โดยมีการปรับระดับแรงดันที่หม้อแปลง จากเดิม 185 โวลต์ หลังทำการแก้ไขได้ 195 โวลต์ และได้แจ้งให้ผู้แทนผู้แนะนำให้ทราบและเข้าใจดีแล้ว การแก้ไขในระยะยาว ได้ทำบันทึกปรับปรุงหม้อแปลงให้ กฟอ.บสพ. ดำเนินการต่อไป	ปิด	24
2	J11101 กฟอ.บางสะพาน	C-11225917	05/05/2560 11:59:49	16/05/2560 10:34:29	Call Center	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	แนะนำ กฟอ.บางสะพาน จ.ประจวบคีรีขันธ์ เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณ ม.7 บ้านหนองตาจำ แจ้งว่าในพื้นที่มีกระแสไฟฟ้าดับบ่อยเป็นบริเวณกว้างโดยเฉลี่ยจะมีไฟฟ้า 2-3 ครั้ง ต่อสัปดาห์ ซึ่งผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นหม้อแปลงในพื้นที่มีน้ำมันไหลออกมา บ้างครั้งพืชรัดลวดบ่อยมาก ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่เดือดร้อนการใช้ไฟฟ้าไม่ได้ตามเวลาที่ต้องการจึงอยากให้ กฟอ.บางสะพานฯ ตรวจสอบบริเวณหม้อแปลงในพื้นที่ และปรับปรุงกระแสไฟฟ้าให้ดีขึ้น/ ลูกค้า คุณ สิทธิชัย หมายเลขโทรศัพท์ 0853513881 ที่อยู่ 29 ม.7 ต.ก้านเกิด นพคุณ อ. บางสะพาน จ. ประจวบคีรีขันธ์	ผบ. ได้ดำเนินการสำรวจไล่น้ำมันบนหม้อแปลงแล้ว และได้ทำการรีดอัดคัตไม่ทันที่ตัดสายไฟฟ้าแรงสูง และตรวจสอบหม้อแปลงขนาด 30 KVA ที่มีน้ำมันรั่วไหล และได้แจ้งจากผู้ใช้เรื่องและผู้ใช้หมู่บ้าน นายสุวัฒน์ ศิววงศ์งาม เรื่องหม้อแปลง ว่าทาง ผบ.บสพ. จะเปลี่ยนหม้อแปลงใหม่ในวันที่ 18 พ.ค. 2560 ซึ่งสร้างความพอใจให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า โดยนายพราชา ธรรมทอง พงษ.6 ผบ.บ. รับทราบและจะดำเนินการตามนั้น	ปิด	13
3	J11101 กฟอ.บางสะพาน	C-11196585	02/05/2560 09:37:23	16/05/2560 10:38:25	Call Center	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ร้องเรียน กฟอ.บางสะพาน จ.ประจวบคีรีขันธ์ เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย บ้านเลขที่ 21/9 ม.7 หมู่บ้านหนองตาจำ ต.ก้านเกิด นพคุณ อ.บางสะพาน จ.ประจวบคีรีขันธ์ บริเวณหมู่บ้านหนองตาจำ แจ้งว่าจะเกิดเหตุไฟฟ้าดับบ่อยเป็นประจำ ไฟฟ้าจะดับบ่อยสัปดาห์ละ 1 ครั้งต่อเดือน ไฟฟ้าจะดับ ตั้งแต่ช่วงเวลา 06.00-09.00 น. และในช่วงเวลา 19.00 น. เป็นแบบนี้มาหลายเดือนแล้ว จากความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นเป็นประจำต้องการให้ กฟอ.บางสะพานฯ เข้าดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขกระแสไฟฟ้าในพื้นที่ให้ดีขึ้น / คุณประจักษ์ สุขวงษ์ หมายเลขโทรศัพท์ 0904472202	ผบ. ได้ดำเนินการสำรวจไล่น้ำมันบนหม้อแปลงแล้ว และได้ทำการรีดอัดคัตไม่ทันที่ตัดสายไฟฟ้าแรงสูง และตรวจสอบหม้อแปลงขนาด 30 KVA ที่มีน้ำมันรั่วไหล และได้แจ้งจากผู้ใช้เรื่องและผู้ใช้หมู่บ้าน นายสุวัฒน์ ศิววงศ์งาม เรื่องหม้อแปลง ว่าทาง ผบ.บสพ. จะเปลี่ยนหม้อแปลงใหม่ในวันที่ 18 พ.ค. 2560 ซึ่งสร้างความพอใจให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า โดยนายพราชา ธรรมทอง พงษ.6 ผบ.บ. รับทราบและจะดำเนินการตามนั้น	ปิด	19

กฟอ. บางสะพาน

เลขรับ 1543 เวลา 13-28

วันที่ ๑๙ เม.ย. ๒๕๖๐

รายละเอียดข้อร้องเรียน

หมายเลขข้อร้องเรียน : C-11152143

หมวด : ร้องเรียน

ประเภท : ร้องเรียน > การให้บริการ > อื่น ๆ

☒ เปลี่ยนประเภท

สถานะ : กำลังดำเนินการ

ช่องทางการรับคำร้อง : Call Center

วันที่ร้องเรียน : 18/4/2560 15:45:12

การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ : กฟอ.บางสะพานน้อย

จังหวัด : ประจวบคีรีขันธ์

หน่วยงาน :

ประเภทผู้ใช้ไฟ* :

บ้านอยู่อาศัย

ชื่อผู้ร้องเรียน : กัลฤดี โพธิ์ศรี

เลขที่บัตรประชาชน :

เบอร์โทรศัพท์ : 0857823733

E-mail :

หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 020017675716

สถานที่ติดต่อกลับ : 368 ม.3 ไชยราช บางสะพานน้อย ประจวบคีรีขันธ์

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน : ไชยราช บางสะพานน้อย ประจวบคีรีขันธ์

รายละเอียด :

ร้องเรียน กฟอ. สะพานน้อย จ.ประจวบคีรีขันธ์ เรื่อง เจ้าหน้าที่ไม่รับชำระค่าไฟฟ้าตามเวลาที่กำหนด แจ้งว่า วันที่ 18/04/60 เวลา 15:02 น. ได้เข้าไปทำการชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า กฟอ. สะพานน้อย แต่ทาง จนท. แจ้งกับลูกค้าน่าว่า อยู่ระหว่างทำการเคลียร์ยอดเงิน ได้ปิดชำระค่าไฟฟ้าแล้ว จนท. แจ้งให้ลูกค้ามาทำการชำระในวันถัดไป แต่ในบิลใบแจ้งค่าไฟฟ้าระบุสามารถชำระค่าไฟฟ้าได้ถึงเวลา 15:30 น. ลูกค้าได้รับความเดือดร้อนเนื่องจากจะต้องทำการเดินทางไปชำระ จึงต้องการให้ กฟอ. สะพานน้อย จ.ประจวบคีรีขันธ์ ปรับปรุงแก้ไขด้านการบริการตามเวลาที่กำหนดด้วยค่ะ //คุณกัลฤดี โพธิ์ศรี หมายเลขโทรศัพท์ 0857823733 หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020017675716 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณกัลฤดี โพธิ์ศรี ที่อยู่ 368 ม.3 ต.ไชยราช อ.บางสะพานน้อย จ.ประจวบคีรีขันธ์

เอกสารแนบ :

No.	วันที่แนบไฟล์	สถานะ	ผู้แนบไฟล์	คำอธิบาย
-----	---------------	-------	------------	----------

การดำเนินการ :

No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
1	19/4/2560 11:59:44	กำลังดำเนินการ	ลฎภา นิลมาท		เรียน ผจก.บสพ., ผจก.บสน. เพื่อโปรด ทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง ข้อดำเนินการต่อไป

เรียน
☐ ผจก.บสพ. ☒ ผชน.๙
☒ รจก.(ท) ☒ นบท.๙
☒ รจก.(บ) ☒ ผจก.บสน.
☒ ทผ.ทุกแผนก ☐ ทผ.กส.
☐ ทผ.บพ. ☐ ทผ.บก.
☐ ทผ.ปป. ☐ ทผ.มต.
☐ ทผ.ปบ. ☐ ทคค.
☒ เพื่อทราบ และยึดถือปฏิบัติ
☒ เพื่อทราบ และดำเนินการต่อไป

(นายสุวัฒน์ กัลยา,
ผจก.บสพ.)

๑๙ เม.ย. ๒๕๖๐

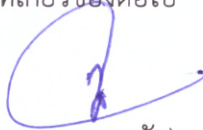


การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผจก.กฟย.อ.บสน. ถึง ผจก.กฟอ.บสพ.
เลขที่ ต.ดกฟอ.บสพ.(บห.)...../๒๕๖๐ วันที่
เรื่อง ตอบข้อร้องเรียนที่ C-๑๑๑๕๒๑๔๓ ลว. ๑๙ เมษายน ๒๕๖๐
เรียน ผจก.กฟอ.บสพ.

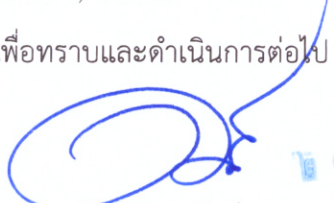
ตามข้อร้องเรียนที่ C-๑๑๑๕๒๑๔๓ ลว. ๑๙ เมษายน ๒๕๖๐ เรื่อง เจ้าหน้าที่ไม่รับชำระค่าไฟฟ้าตามเวลาที่กำหนด กฟย.อ.บางสะพานน้อย ขอชี้แจงดังนี้ ผู้ใช้ไฟฟ้าได้มาชำระค่าไฟฟ้าหลังจากที่ บสน. ปิดบัญชี และได้นำเงินเข้าฝากธนาคารแล้ว สาเหตุที่ไม่ได้รับค่าไฟ เนื่องจากสาขาย่อยไม่สามารถเก็บเงินสดไว้ได้ และเนื่องจากธนาคารปิดเวลา ๑๕.๓๐ น. บสน.ต้องนำเงินฝากก่อนธนาคารปิด และ บสน. ได้ติดป้ายประชาสัมพันธ์ไว้ที่ประตูทางเข้า-ออกแล้ว ว่าปิดบริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า เวลา ๑๕.๐๐ น.

จึงเรียนมาเพื่อทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป


(นายจรุง ชนะภัย)
ผจก.กฟย.อ.บสน.

ที่ ต.ดกฟอ.บสพ.(บห.)...../๒๕๖๐
เรียน คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน,
ผผ.บห., ผผ.บค.

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป


(นายดำริ เพชรรัตน์)
รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.บสพ.



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ที่ มท ๕๓๑๐.๔/บสพ ๓๓/๕๐

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน
๑๔๘ หมู่ที่ ๖ ต.กำเนิดนพคุณ
อ.บางสะพาน จ.ประจวบคีรีขันธ์ ๗๗๑๔๐

๒๔ เมษายน ๒๕๖๐

เรื่อง การรับชำระค่าไฟฟ้า

เรียน คุณกัลลณี โพธิ์ศิริ

ตามที่ท่านได้ติดต่อ ๑๑๒๙ PEA Call Center เมื่อวันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๖๐ เวลา ๑๕.๔๕ น. เรื่องเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพานน้อย จ.ประจวบคีรีขันธ์ ไม่รับชำระค่าไฟฟ้า ทั้งๆที่ไปยื่นชำระเงินเวลา ๑๕.๐๒ น. แต่ด้านหลังใบแจ้งค่าไฟฟ้าระบุว่าสามารถชำระค่าไฟฟ้าได้ถึงเวลา ๑๕.๓๐ น. นั้น

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน ได้ตรวจสอบไปยังการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพานน้อยได้รับคำชี้แจงว่า ในแต่ละวันจะต้องนำส่งเงินค่าไฟฟ้าที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) สาขาบางสะพานน้อย ในเวลาไม่เกิน ๑๕.๓๐ น. ของทุกวัน เพื่อธนาคารจะต้องปิดบัญชีประจำวัน ส่วนที่ไม่สามารถรับเงินได้ จะต้องเผื่อเวลาในการปิดบัญชีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพานน้อยด้วย

แนวทางการแก้ไขต่อไป จะหารือกับ ธกส.สาขาบางสะพานน้อย เพื่อขอยืดเวลาการนำส่งเงินอีก ๑๐-๒๐ นาที เพื่อให้สามารถรับชำระเงินค่าไฟฟ้าได้ถึงเวลา ๑๕.๓๐ น.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ


(นายยงศักดิ์ แสงนิล)

ผู้อำนวยการระดับ ๙ รักษาการแทน
ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน

แผนกบริการลูกค้า

โทร. ๐ ๓๒๖๙ ๑๖๔๕

โทรสาร ๐ ๓๒๖๙ ๑๕๗๑

ได้รับแจ้งเรื่อง
พ.นง.ตร.ไฟฟ้า มอ.สพ.๔ เป็นที่เข้าใจ
เพื่อรวบรวมปัญหาไปดำเนินการแก้ไข
กัลลณี โพธิ์ศิริ
๒๕/๔/๖๐
เวลา 13.5๗ น.



แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คำชี้แจง วัตถุประสงค์ของการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อนำมาบริหาร จัดการ แก้ไข ปรับปรุง การให้บริการ ตามโครงการ การไฟฟ้าโปร่งใส บริการดี มีคุณธรรม

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. ประเภทของการร้องเรียน

- ☐ คุณภาพไฟฟ้า ☒ การให้บริการ ☐ การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า
☐ พฤติกรรมพนักงาน ☐ การถูกงดจ่ายไฟฟ้า ☐ อื่นๆ (ระบุ)

2. ช่องทางในการร้องเรียน

- ☒ 1129 Pea Call Center ☐ สปน. (1111) ☐ ศูนย์ดำรงธรรม
☐ สื่อสังคมออนไลน์/สื่อสาธารณะ/ตู้ ปณ.150 ☐ Website PEA ☐ หนังสือร้องเรียนจากภายนอก

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจ

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. มีช่องทางในการร้องเรียนหลายช่องทาง	✓				
2. ความกระตือรือร้น/การเอาใจใส่ ในการจัดการข้อร้องเรียน	✓				
3. ความรวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียน	✓				
4. วิธีการจัดการข้อร้องเรียน	✓				
5. โดยรวมแล้วท่านพึงพอใจต่อคุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียน	✓				

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ให้พนักงานใช้เครื่องมือในการรับแจ้ง หรือทำการในเคส รวบรวมข้อมูลก่อนในการ
ให้บริการแก่ท่านบ้างตามเคส ไม่จำเป็นต้องแจ้ง เลข เคส รวบรวมก็ได้

*** ขอขอบคุณในความร่วมมือ ***

1 รายละเอียดข้อร้องเรียน

หมายเลขข้อร้องเรียน : C-11196585 ทมวด : ร้องเรียน

ประเภท : ร้องเรียน > คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย

สถานะ : กำลังดำเนินการ

ช่องทางการรับคำร้อง : Call Center วันที่ร้องเรียน : 27/4/2560 19:58:39

การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ : กฟอ.บางสะพาน จังหวัด : ประจวบคีรีขันธ์

หน่วยงาน :

ประเภทผู้ใช้ไฟ* : บ้านอยู่อาศัย

ชื่อผู้ร้องเรียน : ประทุม สุขวงษ์ เลขที่บัตรประชาชน :

เบอร์โทรศัพท์ : 0818747562 E-mail :

หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 020004049070

สถานที่ติดต่อกลับ : 21/9 ม.7 จ.ประจวบ ช.- ถ.- กำเนิดนพคุณ บางสะพาน ประจวบคีรีขันธ์

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน : กำเนิดนพคุณ บางสะพาน ประจวบคีรีขันธ์

รายละเอียด :

ร้องเรียน กฟอ.บางสะพาน จ.ประจวบคีรีขันธ์ เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย บ้านเลขที่ 21/9 ม.7 หมู่บ้านหนองตาจำ ต.กำเนินนพคุณ อ.บางสะพาน จ.ประจวบคีรีขันธ์ บริเวณหมู่บ้านหนองตาจำ แจ้งว่าจะเกิดเหตุไฟฟ้าดับบ่อยเป็นประจำ ไฟฟ้าจะดับบ่อยสัปดาห์ละ 1 ครั้งต่อเดือน ไฟฟ้าจะดับตั้งแต่ช่วงเวลา 06.00-09.00 น. และในช่วงเวลา 19.00 น. เป็นแบบนี้มาหลายเดือนแล้ว จากความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นเป็นประจำต้องการให้ กฟอ.บางสะพาน เข้าดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขกระแสไฟฟ้าในพื้นที่ให้ดียิ่งขึ้น / คุณ ประทุม สุขวงษ์ หมายเลขโทรศัพท์ 0904472202

เอกสารแนบ :

No.	วันที่แนบไฟล์	สถานะ	ผู้แนบไฟล์	คำอธิบาย
-----	---------------	-------	------------	----------

การดำเนินการ :

No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
1	2/5/2560 9:37:23	กำลังดำเนินการ	ลฎาภา นิลมาท		เรียน ผจก.บสพ. เพื่อทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

เรียน ผจก.บสพ.

ได้ดำเนินการสำรวจโครงข่ายบ้านเลขที่ 21/9 ม.7 แล้วพบว่ามีสายไฟฟ้าชำรุดและสายไฟฟ้าขาด จึงได้ดำเนินการซ่อมแซมและเปลี่ยนสายไฟฟ้าใหม่เรียบร้อยแล้ว

นาย ลัดขันธ์ ลัดขันธ์ เจ้าของบ้าน ได้แจ้งว่าปัญหาไฟฟ้าดับบ่อยได้หายไปเรียบร้อยแล้ว

ขอเปลี่ยนหนังสือแจ้งในใบแจ้งงานวันที่ 18 พ.ค. 60 ซึ่งได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแก้ไข

ไฟดับ บางสะพาน อ.บางสะพาน จ.ประจวบคีรีขันธ์ วันที่ 27/4/2560

เรียน

☐ ผจก.บสพ. ☐ ผช.๙

☒ รจก.(ท) ☐ นบพ.๙

☐ รจก.(บ) ☐ ผจก.บสน.

☐ ทม.ทุกแผนก ☐ ทม.กส.

☐ ทม.บพ. ☐ ทม.บค.

☐ ทม.บป. ☐ ทม.มต.

☐ ทม.ปบ. ☐ ผคค.

☐ เพื่อทราบ และยึดถือปฏิบัติ

☐ เพื่อทราบ และดำเนินการต่อไป

(นายธีระพล พัฒนศักดิ์)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.บสพ

๒ พ.ค. ๒๕๖๐



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟอ.บสพ. ถึง กฟอ.บสพ.
เลขที่ ต.๑กฟอ.บสพ.(ปป.)...../๒๕๖๐ วันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐
เรื่อง ตอบข้อร้องเรียนที่ C-๑๑๑๙๖๕๘๕ ลว. ๒๗ เมษายน ๒๕๖๐
เรียน ผจก.กฟอ.บสพ.

ตามข้อร้องเรียนที่ C-๑๑๑๙๖๕๘๕ ลว. ๒๗ เมษายน ๒๕๖๐ เรื่อง ไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณ ม.๗ บ้านหนองตาจำ ผบป. ได้ดำเนินการสำรวจเส้นบ้านหนองตาจำแล้ว และได้ทำการรื้อถอนตัดต้นไม้ที่ติดสายไฟฟ้าแรงสูง และตรวจสอบหม้อแปลงขนาด ๓๐ kVA ที่มีน้ำมันรั่วไหล และได้เจรจากับผู้ร้องเรียนและผู้ใหญ่บ้าน นายสุวัฒน์ คิววงศ์งาม เรื่องหม้อแปลง ว่าทาง ผบป.บสพ. จะเปลี่ยนหม้อแปลงให้ใหม่ในวันที่ ๑๘ พ.ค. ๒๕๖๐ ซึ่งสร้างความพอใจให้กับผู้ใช้ไฟ โดยนายพรราชา ครามทอง พงช.๖ ผบป. รับทราบและจะดำเนินการตามนั้น

จึงเรียนมาเพื่อทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายพนรัตน์ พึ่งพันธ์)

พชง.๗ รักษาการแทน ผผ.ปป.

ที่ ต.๑กฟอ.บสพ.(ปป.).....๓๔๓...../๒๕๖๐
เรียน คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน,
ผผ.บห., ผผ.บค.

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายธีระพล พัฒนาศักดิ์)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.บสพ.

๑๖ พ.ค. ๒๕๖๐

แผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา

โทร. ๑๕๐๕๕



แบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คำชี้แจง วัตถุประสงค์ของการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อนำมาบริหาร จัดการ แก้ไข ปรับปรุง การให้บริการ ตามโครงการ การไฟฟ้าโปร่งใส บริการดี มีคุณธรรม

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. ประเภทของการร้องเรียน

- ☒ คุณภาพไฟฟ้า ☐ การให้บริการ ☐ การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า
☐ พฤติกรรมพนักงาน ☐ การถูกงดจ่ายไฟฟ้า ☐ อื่นๆ (ระบุ)

2. ช่องทางในการร้องเรียน

- ☒ 1129 Pea Call Center ☐ สปน. (1111) ☐ ศูนย์ดำรงธรรม
☐ สื่อสังคมออนไลน์/สื่อสาธารณะ/ตู้ ปณ.150 ☐ Website PEA ☐ หนังสือร้องเรียนจากภายนอก

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจ

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. มีช่องทางการร้องเรียนหลายช่องทาง		✓			
2. ความกระตือรือร้น/การเอาใจใส่ ในการจัดการข้อร้องเรียน		✓			
3. ความรวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียน		✓			
4. วิธีการจัดการข้อร้องเรียน		✓			
5. โดยรวมแล้วท่านพึงพอใจต่อคุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียน		✓			

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบคุณในความร่วมมือ ***