



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.บคย. ถึง ผจก.กฟอ.บคย.
เลขที่ ก.๒ บคย.(บค.) วันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการขอร้องเรียน ประจําไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๑
เรียน ผจก.กฟอ.บคย. ผ่าน รจก.(ท) ผชน.๘(ท), ทผ.บค. 8 พค. ๖1

ผบค.กฟอ.บคย.ขอรายงานผลดำเนินการขอร้องเรียน กฟอ.บ้านค่ายประจำไตรมาสที่
๑/๒๕๖๑ (มกราคม-มีนาคม) รายละเอียดดังนี้

- ๑.ข้อร้องเรียน จำนวน ๑ เรื่อง ผลการดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๑ วัน
- ๒.ข้อแนะนำ จำนวน ๓ เรื่อง ผลการดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๓ วัน
- ๓.ข้อร้องขอ จำนวน ๑ เรื่อง ผลการดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓ วัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดแจ้ง ผบห. ดำเนินการต่อไป

(นายสาธิต เกษมสวัสดิ์) กรรมการและเลขานุการขอร้องเรียน
ชผ.บค ผจก.กฟอ.บคย.

ทผ.บค.

ดำเนินการต่อไป

(นายนำพล พันพ้อม)
รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟอ.บคย.

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟฟ. อำเภอน่านค่าย...

ประจำเดือน มกราคม - มีนาคม ปี พ.ศ. 2561

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่อง ร้องเรียน	เรื่อง / จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกกีดกันไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	-	๔	-	-	-	-	-	-	๔	-
๒	ผวก./สนง. ก๑-๔	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๔	www.pea.co.th	-	๑	-	-	-	-	-	-	๑	-
๕	ตู้ ปณ.๑๕๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๖	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๗	สปบ./สดง.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๘	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๙	สำนักงานพนักงาน/การไฟฟ้าเขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๐	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๒	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	-	๕						-	๕	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิด ข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง ข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๑	๑	-	๑๑
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในการตีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่นๆ

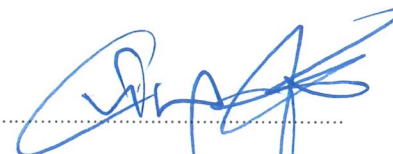
ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๓	๓	-	๑๓
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
๔	ร้องขอ	๑	๑	-	๓
	รวม	๔	๔	-	๘

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

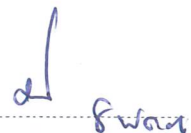
เรื่องที่ ๑ ขอร้องเรียนเรื่องบริการ เรื่องเจ้าหน้าที่แก้ไขตัดต้นไม้ล่าช้า บริเวณตรงข้าม อบต.หนองบัว ตรวจสอบการดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว สาเหตุรถเกิดชำรุด อยู่ระหว่างซ่อมทำให้ล่าช้า อยู่ในมาตรฐานการบริการระยะเวลา ๑๑ วันทำการ


(นายสาธิต เกษมสวัสดิ์) ผู้จัดทำรายงาน เลขามิติ ๓

๘ พ.ค. ๒๕๖๑


(นายท่าน สุภาภรณ์) ประธาน มิติ ๓

๘ พ.ค. ๒๕๖๑


((นายนำพล มั่นพอน)) ผจก.
รชก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟอ.บคย.



รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2561

ระหว่างวันที่ 31/03/61 ถึง วันที่ 31/03/61

กลุ่ม ทั้งหมด ประเภท ทั้งหมด

ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	วันที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน
1	H17101	กฟอ.บ้านค่าย	C-12690558	09/03/2561 15:09:51	12/03/2561 08:47:37	19/03/2561 09:04:16	สรารัตน์ ปิตุเตชะ
2	H17101	กฟอ.บ้านค่าย	C-12618793	22/02/2561 14:23:29	23/02/2561 08:56:20	19/03/2561 09:00:17	N/A N/A
3	H17101	กฟอ.บ้านค่าย	C-12583507	14/02/2561 11:04:46	14/02/2561 11:28:28	15/02/2561 13:58:59	ชณิษฐา สีดา
4	H17101	กฟอ.บ้านค่าย	I-61000479	29/01/2561 23:26:58	30/01/2561 10:05:52	31/01/2561 14:09:42	สมเกียรติ เตชมหามงคล
5	H17101	กฟอ.บ้านค่าย	C-12523599	27/01/2561 19:52:02	30/01/2561 10:01:22	05/02/2561 10:38:49	พันธ์ทิพย์ วิพลคาย

หมายเลขผู้ใช้ไฟ	กลุ่มลูกค้า	ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน	หัวข้อย่อย	สถานที่เกิดข้อร้องเรียน
	พาณิชย์	Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ	อื่น ๆ	หนองบัว บ้านค่าย ระยอง
	บ้านอยู่อาศัย	Call Center	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าดับบ่อย	บ้านค่าย บ้านค่าย ระยอง
	พาณิชย์	Call Center	แนะนำ	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า		หนองบัว บ้านค่าย ระยอง
020001449715		www.pea.co.th	ร้องขอ	อื่นๆ		
	ไม่สามารถระบุได้	Call Center	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ	หนองละลอก บ้านค่าย ระยอง

รายละเอียด

ร้องเรียน กฟอ.บ้านค่าย จ.ระยอง เรื่องเจ้าหน้าที่แก้ไขตัดต้นไม้ล่าช้า ของบ้านเลขที่ 48/1 ม.1 ต.หนองบัว อ.บ้านค่าย จ.ระยอง จุดสังเกต ตรงข้าม อบต.หนองบัว ช้างสถานีอนามัย

ร้องเรียน กฟอ.บ้านค่าย จ.ระยอง เรื่องไฟฟ้าดับ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าบริเวณ ม.3 ถ.รัชชประศาสน์ ต.บ้านค่าย อ.บ้านค่าย จ.ระยอง ไฟฟ้าดับวันที่21/02/61 เวลา 12.26 น.ดับไป 2-3

แนะนำ กฟอ.บ้านค่าย จ.ระยอง เรื่องไม่ได้รับเอกสารแจ้งเตือนก่อนตัดไฟ บ้านเลขที่ 55/3 ม.2 ต.หนองบัว อ.บ้านค่าย จ.ระยอง หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020017319002 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า

ขอย้ายเสาไฟฟ้า หน้าบ้าน เนื่องจากไม่สะดวกในการเข้าออก

แนะนำ กฟอ.บ้านค่าย จ.ระยอง เรื่องไฟฟ้าดับบ่อยบริเวณ บ้านเลขที่ 73/3 หมู่ 1 ตำบล หนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัด ระยอง จุดสังเกต ห่างจากอนามัยคลองน้ำเย็น ประมาณ

เบอร์โทรศัพท์	อีเมลล์	สถานที่ติดต่อกลับ
0843882421	somkiat.george@gmail.com	45/6 ม.5 ต.ตาขัน
0813855484		

การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
ผู้ใช้ไฟยืมตีปิดข้อร้องเรียน	ปิด	11
ชี้แจงให้ผู้ใช้ไฟทราบ และปิดร้องเรียน	ปิด	26
ผู้ใช้ไฟยืมตีปิดข้อแนะนำ	ปิด	2
ติดต่อผู้ใช้ไฟเรียบร้อย ผู้ใช้ไฟยืมตีปิดข้อร้องขอ เนื่องจากบริเวณดังกล่าวจะมีการขยายถนนและปรับปรุงเสาไฟ	ปิด	3
ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ผู้ใช้ไฟยืมตีปิดข้อแนะนำ	ปิด	10



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ชผ.บค.กฟอ.บคย.

ถึง ผจก.กฟอ.บคย.

เลขที่ ก.๒บคย.(บค.)

วันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการซื้อร้องการทุจริตประพฤติมิชอบ ประจำปีไตรมาศที่ ๑/๒๕๖๑

เรียน ผจก.กฟอ.บคย. ผ่าน รจก.(ท) , ผชน.๙ (ท) , ผ่าน ทผบค. *8 พ.ค. 61*

ผบค.กฟอ.บคย. ขอรายงานผลการดำเนินการซื้อร้องการทุจริตประพฤติมิชอบ กฟอ.บคย.
ประจำปีไตรมาศที่ ๑/๒๕๖๑ (มกราคม-มีนาคม) รายละเอียดดังนี้

๑. ซื้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ไม่มี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดแจ้ง ผบค. ดำเนินการต่อไป

[Signature]
(นาย สาธิต เกษมสวัสดิ์) กรรมการและเลขานุการซื้อร้องเรียน
ชผ.บค. ผบค.กฟอ.บคย.

ทผ.บค.

ดำเนินการต่อไป

[Signature]
8 พ.ค. 61

(นายพงศ์ วัฒนพันธ์)
รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟอ.บคย.