



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.บคย.

ถึง ผจก.กฟอ.บคย.

เลขที่ ก.๒ บคย.(บค.)

วันที่ - ๕ ก.ค. ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการขอร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๑

เรียน ผจก.กฟอ.บคย. ผ่าน รจก.(ท) , ผชน.๙(ท)

ผบค.กฟอ.บคย.ขอรายงานผลดำเนินการขอร้องเรียน กฟอ.บ้านค่ายประจำไตรมาสที่

๒/๒๕๖๑ (เมษายน-มิถุนายน) รายละเอียดดังนี้

๑.ข้อร้องเรียน จำนวน ๑ เรื่อง ผลการดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๒๓ วัน

๒.ข้อแนะนำ จำนวน ๔ เรื่อง ผลการดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๘ วัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดแจ้ง ผบค. ดำเนินการต่อไป

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

ทผ.บค.

ดำเนินการต่อไป

(นายทวน สุภาภรณ์)

ผชน.๙(ท)ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.บคย.

- ๕ ก.ค. ๒๕๖๑

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน  
กฟอ.บ้านค่าย  
ประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๑  
(เมษายน – มิถุนายน)

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

| ที่ | ช่องทางรับเรื่อง<br>ร้องเรียน                    | เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) |                  |                                      |                     |                         |                                   |                             |       | ผลการดำเนินการ                  |                                              |
|-----|--------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------|--------------------------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|-------|---------------------------------|----------------------------------------------|
|     |                                                  | คุณภาพ<br>ไฟฟ้า                   | การให้<br>บริการ | การจัด<br>หน่วย/<br>แจ้งค่า<br>ไฟฟ้า | พฤติกรรม<br>พนักงาน | การถูก<br>จดจำ<br>ไฟฟ้า | ศูนย์<br>บริการข้อมูล<br>ผู้ใช้ไฟ | ทุจริต<br>ประพฤติกมิ<br>ชอบ | อื่นๆ | ปิดข้อ<br>ร้องเรียน<br>(เรื่อง) | ยังไม่ได้<br>ปิดข้อ<br>ร้องเรียน<br>(เรื่อง) |
| 1   | Call Center                                      | 4                                 | 1                |                                      |                     |                         |                                   |                             |       | 5                               |                                              |
| 2   | ผวก./สนง. ก1-4                                   |                                   |                  |                                      |                     |                         |                                   |                             |       |                                 |                                              |
| 3   | <a href="http://www.pea.co.th">www.pea.co.th</a> |                                   |                  |                                      |                     |                         |                                   |                             |       |                                 |                                              |
| 4   | ตู้ ปณ.150                                       |                                   |                  |                                      |                     |                         |                                   |                             |       |                                 |                                              |
| 5   | สื่อมวลชน                                        |                                   |                  |                                      |                     |                         |                                   |                             |       |                                 |                                              |
| 6   | สปน./สดง.                                        |                                   |                  |                                      |                     |                         |                                   |                             |       |                                 |                                              |
| 7   | ศูนย์ดำรงธรรม                                    |                                   |                  |                                      |                     |                         |                                   |                             |       |                                 |                                              |
| 8   | สำนักงานพนักงาน/<br>การไฟฟ้าเขต                  |                                   |                  |                                      |                     |                         |                                   |                             |       |                                 |                                              |
| 9   | สื่อสังคมออนไลน์                                 |                                   |                  |                                      |                     |                         |                                   |                             |       |                                 |                                              |
| 10  | อื่นๆ                                            |                                   |                  |                                      |                     |                         |                                   |                             |       |                                 |                                              |
|     | รวม                                              | 4                                 | 1                |                                      |                     |                         |                                   |                             |       | 5                               |                                              |

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

| การตอบสนองข้อร้องเรียน | ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน |                                  |                           | จำนวนวันปิดข้อ<br>ร้องเรียน(เฉลี่ย) |
|------------------------|------------------------------------|----------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|
|                        | จำนวนข้อร้องเรียน<br>(เรื่อง)      | ตอบสนองและยุติเรื่อง<br>(เรื่อง) | % ตอบสนอง<br>ข้อร้องเรียน |                                     |
| ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน  | ๑                                  | ๑                                | ๑๐๐                       | ๒๓                                  |
| ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน   |                                    |                                  |                           |                                     |
| ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน  |                                    |                                  |                           |                                     |

คำชี้แจงเพิ่มเติมกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่นๆ

| ที่ | ประเภท              | จำนวน<br>(เรื่อง) | ผลการดำเนินการ (เรื่อง) |                        | จำนวนวันยุติเรื่อง<br>(เฉลี่ย) |
|-----|---------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------------|
|     |                     |                   | ดำเนินการแล้ว           | ยังไม่ได้ดำเนินการแล้ว |                                |
| ๑   | แนะนำ               | ๔                 | ๔                       |                        | ๑๘                             |
| ๒   | ชื่นชม              |                   |                         |                        |                                |
| ๓   | แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส |                   |                         |                        |                                |
| ๔   | ร้องขอ              |                   |                         |                        |                                |

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินการเชิงงานป้องกัน

.....เรื่องที่ ๑ ร้องเรียนเรื่องคุณภาพไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณเลขที่ ๒๒ ม.๘ ต.ซากบก อ.บ้านค่าย จ.ระยอง การดำเนินงาน ป้องกัน ตัดต้นไม้ในไลน์ที่เสี่ยงต่อไฟดับ และปรับปรุงระบบจำหน่าย เปลี่ยนลูกถ้วย เปลี่ยนสายไฟ

.....

.....

.....

.....

.....

.....



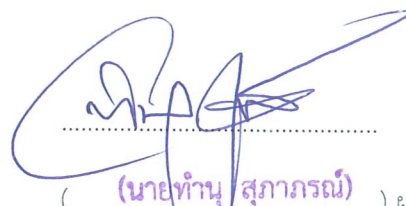
(นายท่าน สุภากรณ์) ประธาน มิติ ๓

- ๕ ก.ค. ๒๕๖๑



(นายสาธิต เกษมสวัสดิ์) ผู้จัดทำรายงาน เลขฯ มิติ ๓

- ๕ ก.ค. ๒๕๖๑



(นายท่าน สุภากรณ์) ผจก.  
ผชน.๑(ท)ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.บคย.

- ๕ ก.ค. ๒๕๖๑

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)

TP-PEA-๐๙

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2561

ระหว่างวันที่ เม.ย. ถึง วันที่ มิ.ย.  
 กลุ่ม ทั้งหมด ประเภท ทั้งหมด  
 ช่องทาง ทั้งหมด

| ลำดับ | รหัสการไฟฟ้า | การไฟฟ้า     | เลขที่คำร้องส่งถึง กฟผ. | วันที่คำร้องส่งถึง กฟผ. | วันที่รับข้อร้องเรียน | วันที่ปิดข้อร้องเรียน | ชื่อผู้ร้องเรียน       |
|-------|--------------|--------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| 1     | H17101       | กฟอ.บ้านค่าย | C-13276115              | 13/06/2561 23:24:24     | 14/06/2561 08:48:23   | 03/07/2561 10:58:15   | จิรเดช ธงบัณฑิต        |
| 2     | H17101       | กฟอ.บ้านค่าย | C-13259365              | 11/06/2561 23:02:56     | 12/06/2561 09:09:00   | 03/07/2561 11:22:33   | อรุณกรณ์ สุวรรณพิทักษ์ |
| 3     | H17101       | กฟอ.บ้านค่าย | C-13256368              | 11/06/2561 17:21:42     | 12/06/2561 09:01:00   | 03/07/2561 11:29:53   | จิระวัฒน์ อินธิมา      |
| 4     | H17101       | กฟอ.บ้านค่าย | C-13227035              | 07/06/2561 12:19:37     | 07/06/2561 16:13:10   | 21/06/2561 16:35:06   | นิตา ทำสุภาพิม         |
| 5     | H17101       | กฟอ.บ้านค่าย | C-13019232              | 10/05/2561 20:12:34     | 11/05/2561 09:02:06   | 21/05/2561 11:33:24   | สุภัจฉวี สกุศลแพทย์    |

| กลุ่มลูกค้า   | ช่องทาง กฟภ.รับคำร้อง | กลุ่ม     | ประเภทข้อร้องเรียน | หัวข้อย่อย                    | สถานที่เกิดข้อร้องเรียน  | เบอร์โทรศัพท์ |
|---------------|-----------------------|-----------|--------------------|-------------------------------|--------------------------|---------------|
| บ้านอยู่อาศัย | Call Center           | แนะนำ     | คุณภาพไฟฟ้า        | เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ | ชากบก บ้านค่าย ระยอง     |               |
| บ้านอยู่อาศัย | Call Center           | ร้องเรียน | คุณภาพไฟฟ้า        | ไฟฟ้าดับบ่อย                  | ชากบก บ้านค่าย ระยอง     | 0845612360    |
| บ้านอยู่อาศัย | Call Center           | แนะนำ     | คุณภาพไฟฟ้า        | เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ | หนองละลอก บ้านค่าย ระยอง | 0897481567    |
| บ้านอยู่อาศัย | Call Center           | แนะนำ     | คุณภาพไฟฟ้า        | เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ | ละหาร ปลวกแดง ระยอง      |               |
| บ้านอยู่อาศัย | Call Center           | แนะนำ     | การให้บริการ       | สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค   | หนองละลอก บ้านค่าย ระยอง |               |

| รายละเอียด                                                                                                              | การแก้ไขหน่วยงานผู้ | ผลการดำเนินการ | จำนวนวัน |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------|----------|
| แนะนำ กฟอ.บ้านค่าย จ.ระยอง เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณ บ้านเลขที่ 255, ม. 8 บ้านหนองมะนาว , ต. ชากบก, อ. บ้านค่าย, จ.     | ผชฟ.ยินดีปิด        | ปิด            | 21       |
| ร้องเรียน กฟอ.บ้านค่าย จ.ระยอง เรื่องกระแสไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณบ้านเลขที่ 22 ม.8 ต.ชากบก อ.บ้านค่าย จ.ระยอง หมายเลข       | ติดต่อผชฟ.          | ปิด            | 23       |
| แนะนำ กฟอ.บ้านค่าย จ.ระยอง เรื่องกระแสไฟฟ้าดับบ่อย ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า อาศัยอยู่บ้านเลขที่ 29/2, ม. 1 ซอยหนองอ่าง, ต.    | ติดต่อผชฟ. ผชฟ.     | ปิด            | 23       |
| แนะนำ กฟอ.บ้านค่าย จ.ระยอง เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย อาศัยอยู่บ้านเลขที่ บ้านเลขที่ 199/13, ต. ละหาร, อ. ปลวกแดง, จ. ระยอง     | ผู้ใช้ไฟยินดีปิด    | ปิด            | 15       |
| ร้องเรียน กฟอ.บ้านค่าย จ.ระยอง เรื่องการต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า แจ้งว่าเป็นผู้ใช้ไฟฟ้า บ้านเลขที่ 35/10 ม.8 ต.หนองละลอก อ. | เปลี่ยนประเภท       | ปิด            | 12       |



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.บคย.

เลขที่ ก.๒ บคย.(บค.)

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการขอร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ประจำปีไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๑

เรียน ผจก.กฟอ.บคย. ผ่าน รจก.(ท) , ผชน.๙(ท)

ถึง ผจก.กฟอ.บคย.

วันที่ - ๕ ก.ค. ๒๕๖๑

ผบค.กฟอ.บคย.ขอรายงานผลดำเนินการขอร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ กฟอ.บ้านค่าย  
ประจำปีไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๑ (เมษายน-มิถุนายน) รายละเอียดดังนี้

๑.ขอร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ไม่มี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดแจ้ง ผบค. ดำเนินการต่อไป

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

ทผ.บค.

ดำเนินการต่อไป

(นายท้าว สุภาภรณ์)

ผชน.๙(ท)ปฏิบัติราชการแทน ผจก.กฟอ.บคย.

- ๕ ก.ค. ๒๕๖๑