



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.บคย.

ถึง ผจก.กฟอ.บคย.

เลขที่ ก.๒ บคย.(บค.)

วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการขอร้องเรียน ประจำปีงบประมาณที่ ๓/๒๕๖๑

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

ผบค.กฟอ.บคย.ขอรายงานผลดำเนินการขอร้องเรียน กฟอ.บ้านค่ายประจำปีงบประมาณที่

๓/๒๕๖๑ (กรกฎาคม-กันยายน) รายละเอียดดังนี้

๑.ข้อแนะนำ จำนวน ๗ เรื่อง ผลการดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๓ วัน จำนวน ๖ เรื่อง
กำลังดำเนินการ ๑ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดแจ้ง ผบห. ดำเนินการต่อไป

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

ทผ.บค.

ดำเนินการต่อไป

(นายวิภาส พันพ่อน)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.บคย.



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.บคย.

ถึง ผจก.กฟอ.บคย.

เลขที่ ก.๒ บคย.(บค.)

วันที่

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการซื้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณที่ ๓/๒๕๖๑

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

ผบค.กฟอ.บคย.ขอรายงานผลดำเนินการซื้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ กฟอ.บ้านค่าย
ประจำปีงบประมาณที่ ๓/๒๕๖๑ (กรกฎาคม-กันยายน) รายละเอียดดังนี้

๑.ซื้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ไม่มี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดแจ้ง ผบท. ดำเนินการต่อไป

(นายสาธิต เกษมสวัสดิ์) กรรมการและเลขานุการซื้อร้องเรียน
หผ.บค ผจก.กฟอ.บคย.

หผ.บท.

ดำเนินการต่อไป

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟฟ. อำเภอ.....

ประจำเดือนกรกฎาคม – กันยายน ปี พ.ศ. 2561

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียน	เรื่อง / จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประเพณีมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	๑	๑	-	-	-	-	-	-	-	-
๒	พวก./สนง. ๑๑-๔	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๔	www.pea.co.th	-	-	-	-	๑	-	-	-	-	-
๕	ตู้ ปณ.๑๕๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๖	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๗	สปน./สตง.	๑	๑	-	-	-	-	-	-	-	-
๘	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๙	สำนักงานหน่วยงาน/การไฟฟ้าเขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๐	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๒	อื่นๆ	๑	-	๑	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

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

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนบัญชีเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๗	๖	๑	๑๕
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
๔	ร้องขอ	-	-	-	-
	รวม	๗	๖	๑	๑๕

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

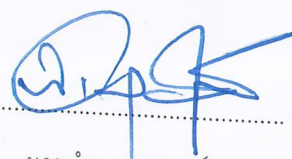
.....

.....

.....



(นายสาธิต เกษมสวัสดิ์) ผู้จัดทำรายงาน เลขามิติ ๓
- ๙ ต.ค. ๒๕๖๑



(นายทำนุ สภาภรณ์) ประธาน มิติ ๓
- ๙ ต.ค. ๒๕๖๑

.....
(.....) ผจก.
..... / /



รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2561

ระหว่างวันที่ 01-07-61

ถึง วันที่

30-09-61

กลุ่ม ทั้งหมด

ประเภท

ทั้งหมด

ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	วันที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน
1	H17101	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านค่าย	I-61006839	28/09/2561 13:31:18	28/09/2561 14:52:10		
2	H17101	กฟอ.บ้านค่าย	C-13732548	18/08/2561 12:00:16	18/08/2561 12:46:08	07/09/2561 17:48:38	ขวัญดาว อนันพนัสกิจ
3	H17101	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านค่าย	I-61005608	17/08/2561 08:28:25	26/08/2561 19:50:36	07/09/2561 17:45:26	
4	H17101	กฟอ.บ้านค่าย	I-61005135	28/07/2561 12:59:05	03/08/2561 10:46:20	08/08/2561 19:21:06	atinuch phuangphon
5	H17101	กฟอ.บ้านค่าย	I-61004648	17/07/2561 14:32:10	18/07/2561 14:25:43	26/07/2561 10:43:06	ไม่ประสงค์แจ้งชื่อ-สกุล
6	H17101	กฟอ.บ้านค่าย	I-61004454	09/07/2561 16:10:04	10/07/2561 09:10:25	26/07/2561 10:40:54	ไม่ประสงค์แจ้งชื่อ-สกุล
7	H17101	กฟอ.บ้านค่าย	C-13413942	03/07/2561 11:25:05	03/07/2561 15:23:39	03/07/2561 15:25:49	ศิริบุญ รสศิริ

หมายเลขผู้ใช้ไฟ	กลุ่มลูกค้า	ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน	หัวข้อย่อย	สถานที่เกิดข้อร้องเรียน
020017470513	บ้านอยู่อาศัย	PEA Mobile	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ	หมู่ 7 บ้านเขาหวาย อ.บ้านค่าย จ.ระยอง
	พาณิชย์	Call Center	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ	หนองละลอก บ้านค่าย ระยอง
ตั้ง 020019082098	บ้านอยู่อาศัย	PEA Mobile	แนะนำ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	อัตราค่าไฟฟ้า	บ้านค่าย
020021841727	บ้านอยู่อาศัย	www.pea.co.th	แนะนำ	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า		115 ม.1 ต.บ้านค่าย อ.บ้านค่าย จ.ระยอง
	ไม่สามารถระบุได้	สปน./สดง./ปปช./ปปท.	แนะนำ	การให้บริการ	สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กฟอ.บ้านค่าย
	ไม่สามารถระบุได้	สปน./สดง./ปปช./ปปท.	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ	บริเวณหมู่ที่ 3 ต.บ้านค่าย อ.บ้านค่าย จ.ระยอง
	บ้านอยู่อาศัย	Call Center	แนะนำ	การให้บริการ	สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	หนองบัว บ้านค่าย ระยอง

สาเหตุของข้อร้องเรียน	เบอร์โทรศัพท์	อีเมลล์	สถานที่ติดต่อกลับ
	0649306145		
	0653966293		
	0850175249	banterng.pescharat@icloud.com	
	0816923439	k_anpp@hotmail.com	-
			ผู้ร้องไม่ประสงค์แจ้งสถานที่ติดต่อกลับ
			ผู้ร้องไม่ประสงค์แจ้งสถานที่ติดต่อกลับ
	0899251846		

รายละเอียด
ไฟดับบ่อยมาก(ส่วนใหญ่จะดับ 1-2 วินาที) ทั้งที่ไม่มีฝนตกหรือลมแรงแต่อย่างใด
ร้องเรียน กฟอ.บ้านค่าย จ.ระยอง เรื่องกระแสไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณบ้านเลขที่ 153/5 ม.9 ต.หนองละลอก อ.บ้านค่าย จ.ระยอง จุดสังเกต อยู่ห่างจาก วัดอ่างแก้ว ประมาณ 500 เมตร
ใช้ไฟเหมือนเดิม ทำไมค่าไฟขึ้นทุกเดือนคะ รบกวนช่วยเช็คได้ไหมคะ ว่ามีรั่วตรงหรือป่าวคะ ขอขอบคุณค่ะ
ถูกยกหม้อไปโดยไม่ได้รับการติดต่อก่อนที่จะตัดมิเตอร์
ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเรื่องการเพิ่มช่องทางติดต่อในช่วงนอกเวลาราชการของ กฟอ.บ้านค่าย (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)
ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า (ไฟฟ้าดับ) บริเวณหมู่ที่ 3 ต.บ้านค่าย อ.บ้านค่าย จ.ระยอง (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)
ร้องเรียน กฟอ.บ้านค่าย จังหวัดระยอง เรื่องไม่แจ้งการดับไฟล่วงหน้า ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า กฟอ.บ้านค่าย มีการดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานในวันที่ 03/07/61 ตั้งแต่เวลา 09.00 แต่ไม่มีการแจ้ง

การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
รับเรื่องและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป	กำลังดำเนินการ	12
เปลี่ยนประเภทจาก: [ร้องเรียน > คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย] เป็น [แนะนำ > คุณภาพไฟฟ้า > เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ]	ปิด	21
เปลี่ยนประเภทจาก: [ร้องเรียน > การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า > ค่าไฟฟ้าผิดปกติ] เป็น [แนะนำ > การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า > อัตราค่าไฟฟ้า]	ปิด	22
เปลี่ยนประเภทจาก: [ร้องเรียน > การถูกงดจ่ายไฟฟ้า > ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์] เป็น [แนะนำ > การถูกงดจ่ายไฟฟ้า]	ปิด	12
เห็นควรว่าป้ายบ่งชี้ครบถ้วน พร้อมแนบรูปและเอกสารประกอบ	ปิด	10
เปลี่ยนประเภทจาก: [ร้องเรียน > คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าดับบ่อย] เป็น [แนะนำ > คุณภาพไฟฟ้า > เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ]	ปิด	18
เปลี่ยนประเภทจาก: [ร้องเรียน > การให้บริการ > ไม่แจ้งการดับไฟฟ้าง่วงหน้า] เป็น [แนะนำ > การให้บริการ > สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค]	ปิด	1