



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟอ.บ้านค่าย.

ถึง ผจก.กฟอ.บ้านค่าย.

เลขที่ ก.2 บคย.(บค.)

วันที่ 25 มกราคม 2562

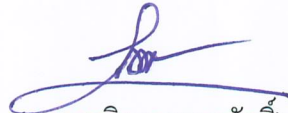
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการซื้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ประจำปีไตรมาสที่ 4/2561

เรียน ผจก.กฟอ.บ้านค่าย. ผ่าน รจก.(ท)

ผบค.กฟอ.บ้านค่าย.ขอรายงานผลดำเนินการซื้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ กฟอ.บ้านค่าย
ประจำปีไตรมาสที่ 4/2561 (ตุลาคม-ธันวาคม) รายละเอียดดังนี้

1.ซื้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ไม่มี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดแจ้ง ผบค. ดำเนินการต่อไป



(นายสาริต เกษมสวัสดิ์)

กรรมการและเลขานุการซื้อร้องเรียน

ผบ.บค. กฟอ.บ้านค่าย

ผบ.บค.

ดำเนินการต่อไป



(นายวุฒินุญ ผาติสุวรรณ)
ผจก.กฟอ.บ้านค่าย

28 ม.ค. 2562



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟอ.บ้านค่าย

ถึง ผจก.กฟอ.บ้านค่าย

เลขที่ ก.2 บคย.(บค.)

วันที่ 25 มกราคม 2562

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการซื้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาศที่ 4/2561

เรียน ผจก.กฟอ.บคย. ผ่าน รจก.(ท).

[Signature]
28 มก 62

ผบค.กฟอ.บ้านค่าย.ขอรายงานผลดำเนินการซื้อร้องเรียน กฟอ.บ้านค่ายประจำปีไตรมาศที่ 4/2561 (ตุลาคม-ธันวาคม) รายละเอียดดังนี้

- 1.ซื้อร้องเรียน จำนวน 2 เรื่อง ผลการดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 14 วัน
จึงเรียนมาเพื่อโปรดแจ้ง ผบค. ดำเนินการต่อไป

[Signature]
(นายสาริต เกษมสวัสดิ์)

กรรมการและเลขานุการซื้อร้องเรียน

ผบ.บค กฟอ.บ้านค่าย.

ผบ.บค.

ดำเนินการต่อไป

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟฟ. อำเภอบ้านค่าย

ประจำเดือน ตุลาคม – ธันวาคม ปี พ.ศ. 2561

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่อง ร้องเรียน	เรื่อง / จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกค้าย	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center	-	2	-	-	-	-	-	-	2	-
2	พวก./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	-	2						-	2	-

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง ข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	2	2	-	14
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ประเภทอื่นๆ

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

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

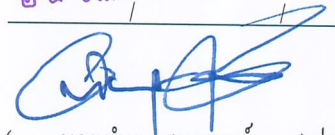
.....

.....

เรื่องที่ 1 ขอร้องเรียนเรื่องบริการ เรื่องเจ้าหน้าที่แก้ไขตัดต้นไม้ลำช้า บริเวณตรงข้าม อบต.หนองบัว ตรวจสอบการดำเนินการแก้ไขเรียบร้อย สาเหตุรถเกิดชำรุด อยู่ระหว่างซ่อมทำให้ล่าช้า อยู่ในมาตรฐานการบริการระยะเวลา 11 วันทำการ


(นายสาริต เกษมสวัสดิ์) ผู้จัดทำรายงาน เลขามิติ 3

๒๕ ม.ค. ๒๕๖๒


(นายท่าน สุภากรณ์) ประธาน มิติ 3

๕๐๗ 62


() ผจก.

(นายวุฒินุมิ ผาติสุวณณ)
ผจก.กฟอ.บ้านค่าย



รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2561

ระหว่างวันที่ 1 ต.ค. 2561 ถึง วันที่ 31 ธ.ค. 2561

กลุ่ม ร้องเรียน ประเภท ทั้งหมด

ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	หมายเลขผู้ใช้ไฟ	กลุ่มลูกค้า	ช่องทาง กฟภ.รับคำร้อง	กลุ่ม
1	H17101	กฟอ.บ้านค่าย	C-14574475	14	20 December 2561 14:21 น.	24 December 2561 11:28 น.	02 January 2562 14:40 น.	ณัฐวุฒิ ยมหา	020021882581	บ้านอยู่อาศัย	Call Center	ร้องเรียน
2	H17101	กฟอ.บ้านค่าย	C-14534553	14	13 December 2561 12:58 น.	14 December 2561 09:03 น.	26 December 2561 19:20 น.	N/A		ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ร้องเรียน

รายละเอียด	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
ร้องเรียน กฟอ.บ้านค่าย จ.ระยอง เรื่องไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ บ้านเลขที่ 16/18 ม.7 ต.ซากบก อ.บ้านค่าย จ.ระยอง หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020021882581 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณณัฐติ ยมहा ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าวันที่ 20/12/61 มีเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการตัดกระแสไฟฟ้าโดยการถอดมิเตอร์เนื่องจากมียอดค้างชำระของรอบบิลเดือนที่ 11/61 จำนวน 354.93 บาท แต่ทางเจ้าหน้าที่ดำเนินการโดยที่ไม่มีการจัดส่งเอกสารแจ้งเตือนล่วงหน้า ส่งผลกระทบให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก จึงต้องการให้ กฟอ.บ้านค่ายจัดส่งเอกสารแจ้งเตือนล่วงหน้าและโทรแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุกครั้งก่อนเข้าดำเนินการตัดกระแสไฟฟ้า//คุณณัฐติ ยมहा หมายเลขติดต่อ 0861407936	ปิดข้อร้องเรียนและขอเปลี่ยนเป็นข้อเสนอแนะ เนื่องจากมีการส่งแจ้งเตือนในระบบ SMS และแนะนำให้ใช้ PEA SMART PLUS ใน SMARTPHONE	ปิด
ร้องเรียน กฟอ.บ้านค่าย เรื่อง ติดต่อ สนง.กฟภ. รอสายนานมากและไม่มีผู้รับสาย ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าได้ติดต่อไปที่การไฟฟ้าบ้านค่ายเพื่อแจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง ในพื้นที่บริเวณเสาสัญญาณ ทรู มูฟ บ้านเขาลอย ต.ซากบก อ.บ้านค่าย จ.ระยอง บริเวณวัดเขาลอย ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าได้ติดต่อที่หมายเลขโทรศัพท์ 038642908 ติดต่อไปวันที่ 12/12/61 เวลา 16.00 น. ติดต่อทั้งวันไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย และล่าสุดติดต่อไปอีกครั้ง วันที่ 13/12/61 เวลาประมาณ 12.30 น. ก็ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย จึงต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและปรับปรุง ควรมีทาง จนท. อยู่รับสาย เพื่ออำนวยความสะดวกกับทางผู้ใช้ไฟฟ้า / ไม่สะดวกแจ้งชื่อนามสกุล และ หมายเลขโทรศัพท์	ส่งหนังสือมท.แจ้งสาเหตุเกิดจากโจรขโมยสายโทรศัพท์ ทำให้ไม่สามารถติดต่อได้ ไปที่หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น	ปิด