



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

ถึง ผจก.กฟอ.บผ.

เลขที่ ฉ.๑.บผ.(บค.)

วันที่

เรื่อง รายงานสรุปผลของช่องทางการร้องเรียนจากระบบ PEA-VOC-System และแหล่งข้อมูลอื่นๆ ไตรมาสที่ ๑

เรียน ผจก.กฟอ.บผ.

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน กฟอ.บผ. ได้ตรวจสอบระบบคำร้องจากระบบ PEA-VOC-System และแหล่งข้อมูลอื่นๆ ประเภทต่างๆ ตั้งแต่ เดือน ม.ค. ๖๑ ถึง มี.ค. ๖๑ ในไตรมาส ที่ ๑/๒๕๖๑ ของ กฟอ.บ้านไผ่ และ กฟฟ.ในสังกัด รวมจำนวน ๑๑ เรื่อง สามารถวิเคราะห์ผลจากแหล่งข้อมูลได้ ดังนี้

๑.ร้องเรียน/>การให้บริการ	จำนวน ๑ เรื่อง
๒.ร้องเรียน/>คุณภาพไฟฟ้า	จำนวน ๒ เรื่อง
๓.ร้องขอ/>อื่นๆ	จำนวน ๑ เรื่อง
๔.แนะนำ/>การให้บริการ	จำนวน ๑ เรื่อง
๕.แนะนำ/>การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	จำนวน ๑ เรื่อง
๖.แนะนำ/>พฤติกรรมพนักงาน	จำนวน ๑ เรื่อง
๗.แนะนำ/>การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	จำนวน ๑ เรื่อง
๘.แนะนำ/>คุณภาพไฟฟ้า	จำนวน ๓ เรื่อง

ประเภทข้อร้องเรียน/ข้อเท็จจริงรายละเอียด/แนวทางแก้ไข

๑. ร้องเรียน/>การให้บริการ จำนวน ๑ เรื่อง ปิดข้อร้องเรียนแล้ว

๑.๑ สาเหตุเกิดจาก - แก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องล่าช้า

รายละเอียด - ไฟฟ้าดับมา ๓ วันแล้วมาดูแลแล้วและไม่ได้รับการแก้ไข

๒. ร้องเรียน/>คุณภาพไฟฟ้า จำนวน ๒ เรื่อง ปิดข้อร้องเรียนแล้ว

๒.๑ สาเหตุเกิดจาก - ไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง

รายละเอียด - ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าบริเวณนี้มีไฟฟ้าดับบ่อยโดยไม่ทราบสาเหตุ เดือนละประมาณ ๒-๓ ครั้ง ล่าสุดดับนานกว่า ๓ ชม. ทุกครั้งจะดับเป็นบริเวณกว้าง ส่งผลให้ผู้ที่ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก

๓. ร้องขอ/>อื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง ปิดข้อร้องเรียนแล้ว

๓.๑ สาเหตุเกิดจาก - ไฟฟ้าดับบ่อยร้องขอให้ปรับปรุงระบบหน่วยแรงสูง

รายละเอียด - ไฟฟ้าทั้งหมดบ้านดับบ่อยมากปีนี้เดือนเดียว ๓-๔ ครั้งและปีที่แล้วดับทั้งปีต่อเนื่องเท่ากัน ให้ทางการไฟฟ้าช่วยตรวจสอบให้ละเอียดไม่ใช่แค่มาเอาฟิวส์ใส่ก็เสร็จควรจะหาสาเหตุว่าเหตุใดเดือนนี้มันดับบ่อยต้องหาแนวทางอย่างไรในเมื่อไม่ใช่หน้าฝนยังดับบ่อย

๔. แนะนำ/>>การให้บริการ จำนวน ๑ เรื่อง ปิดข้อร้องเรียนแล้ว

๔.๑ สาเหตุเกิดจาก - ได้มีการย้ายเสาไฟแรงต่ำแล้วทำให้มีสายสื่อสารตกท้องข้าง

รายละเอียด - กฟอ.บ้านไผ่ เข้ามาดำเนินการย้ายเสาไฟฟ้า บริเวณถนน ๔ เลน แยกบายพาส
อ.บ้านไผ่-บรบือ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก ทำให้สายโทรศัพท์ข้ามถนน ๔ เลนบางเส้นตก
ท้องข้าง หย่อนห้อยกีดขวางการจราจร

๕. แนะนำ/>>การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า จำนวน ๑ เรื่อง ปิดข้อร้องเรียนแล้ว

๕.๑ สาเหตุเกิดจาก - ไม่ได้รับใบเสร็จค่าไฟฟ้า

รายละเอียด - ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าไม่ได้รับบิลค่าไฟฟ้ามาเป็น ๑ ปี เนื่องจากพนักงานที่นำใบเสร็จค่า
ไฟฟ้านำใบเสร็จของผู้ใช้ไฟฟ้าไปจัดส่งอีกบ้านที่ไม่ใช่บ้านของผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้รับความ
สะดวกในการนำใบค่าไฟฟ้าไปชำระเงินที่การไฟฟ้าเป็นอย่างมาก

๖. แนะนำ/>>พฤติกรรมพนักงาน จำนวน ๑ เรื่อง ปิดข้อร้องเรียนแล้ว

๖.๑ สาเหตุเกิดจาก - การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทวงหนี้ค่าไฟฟ้าชำระ

รายละเอียด - ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าเจ้าหน้าที่ เป็นผู้หญิง พูดกับผู้ใช้ไฟฟ้าด้วย วาจาดูถูก ว่าบริษัทอื่น
เดือนละหลายล้านบาททำไมยังจ่ายได้ แต่บริษัทคุณแค่หลักพันทำไมจ่ายไม่ได้ แต่เจ้าหน้าที่ขู่ว่าจะเข้าไปด
้วยกระแสไฟฟ้า ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารู้สึกไม่พึงพอใจ และเกรงว่าจะโดนงดจ่ายกระแสไฟฟ้า

๗. แนะนำ/>>การถูกงดจ่ายไฟฟ้า จำนวน ๑ เรื่อง ปิดข้อร้องเรียนแล้ว

๗.๑ สาเหตุเกิดจาก - ไม่ได้รับเอกสารแจ้งเตือนก่อนตัดกระแสไฟฟ้า

รายละเอียด - ไม่ได้รับเอกสารแจ้งเตือนจากการไฟฟ้า ซึ่งผลกระทบจากการโดนตัดกระแสไฟฟ้าทำ
ให้เกิดความเสียหายกับทางลูกค้าหลายอย่าง และก่อนหน้านี้ลูกค้าแจ้งว่าเคยมีการแจ้งกับเจ้าหน้าที่ของ
กฟอ.บ้านไผ่

๘. แนะนำ/>>คุณภาพไฟฟ้า จำนวน ๓ เรื่อง ปิดข้อร้องเรียนแล้ว

๘.๑ สาเหตุเกิดจาก - ไฟฟ้าดับบ่อย/ไฟฟ้าตกบ่อย

รายละเอียด - ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งที่พบมากกว่าในพื้นที่ไฟฟ้าดับและไฟฟ้าตกบ่อยทุกเดือน เดือนละ ๑-๒
ครั้ง ไฟฟ้าดับประมาณ ๓๐-๔๐ นาที เป็นเวลาติดต่อกัน ๖ เดือน

สรุปแนวทางแก้ไขป้องกันมิให้เกิดซ้ำ

- กำชับให้พนักงานชี้แจงหลักเกณฑ์ การผ่อนผันค่าไฟฟ้าให้ถูกต้อง ตามระเบียบของ กฟผ.
- กำชับให้พนักงานจดหน่วยให้มีความเที่ยงตรงในการกดยหน่วยมิเตอร์
- กำชับให้พนักงานและลูกจ้างช่างรวมถึงพนักงานรับเหมาให้ ตระหนัก ถึงงานการให้บริการดี มีคุณธรรม ตาม
นโยบายของท่าน ผวก. เป็นหลัก
- กำชับให้พนักงานแจ้งผู้รับเหมาในการตัดมิเตอร์ให้รับทราบทุกครั้งก่อนออกตัดมิเตอร์
- กำชับให้พนักงานช่างแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องช่วยดำเนินการตัดต้นไม้ข้างระบบจำหน่ายแรงสูงและแรงต่ำ พร้อม
สอดส่องดูแลเรื่องต้นไม้ใกล้ระบบจำหน่ายเพื่อไม่ให้เกิดไฟกระพริบ ไฟดับบ่อย บริเวณกว้าง
- กำชับให้เร่งรัดผู้รับเหมาตัดต้นไม้ข้างสายไฟแรงสูงเข้าดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว
- กำชับให้พนักงานช่างหรือพนักงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องเร่งเข้าดำเนินการเมื่อมีเหตุการณ์ไฟฟ้าดับ พร้อม
ตระหนักถึงงานการให้บริการดี มีคุณธรรม ตามนโยบายของท่าน ผวก. เป็นหลัก
- ได้ชี้แจงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่ออธิบายเกี่ยวกับนโยบายการเยียวยาสถานการณ์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่
- กำชับให้พนักงานติดตามและดูการร้องเรียนในระบบทุกวัน

ข้อสรุปช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

กฟอ.บ้านไผ่ มีข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ ในระบบงานที่ได้รับทั้งหมด ๑๑ เรื่อง ซึ่งแยกข้อมูลจากช่องทางและสื่อร้องเรียน ดังนี้

๑. PEA Call Center โทร ๑๑๒๙ จำนวน ๘ เรื่อง

๒. www.pea.co.th จำนวน ๓ เรื่อง

ช่องทางที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ PEA Call Center โทร ๑๑๒๙ เป็นช่องทางที่สะดวกและง่ายในการติดต่อกับ PEA

ทั้งนี้ กฟอ.บ้านไผ่ ได้ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับรู้ และหากมีข้อเสนอนะสามารถส่งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามช่องทางที่ PEA ประชาสัมพันธ์ได้ทุกช่องทางแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ต่อไป

ลงชื่อ..........ประธานกรรมการ
(นางกมลทิพย์ ละลิ)
รองผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านไผ่

ที่ ฉ.๑ บผ.(บค) ๒๒๘๙ / ๒๕๖๖

เรียน - คณะกรรมการฯ, รจก.(ท,บ), ผชน.๙, ผชน.๘, ผจก.กฟส., ผจก.กฟย., ทผ.ทุกแผนก
เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่รับผิดชอบต่อไป


(นางกมลทิพย์ ละลิ)
รจก.(บ) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.บผ

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

ประจำไตรมาส 1/2560

กฟอ.บ้านไผ่

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกดักจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	ผวก./สนง. ก1-4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	www.pea.co.th	2	1	-	-	-	-	-	-	3	-
5	ตู้ ปณ.150	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	สปน./สดง.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	สำนักงานพลังงาน/การไฟฟ้าเขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	2	1	-	-	-	-	-	-	3	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	3	3	100	12
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

หมายเหตุ : ให้นำรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก PEA-VOC System)

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	7	7	-	8
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	1	1	-	5
	รวม	8	8	-	13

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

- ให้ ผบ. ตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้าให้มีเสถียรภาพอยู่เสมอทั้งในสภาวะปกติ และในสภาวะฉุกเฉิน พร้อมสามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน ให้มีการแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนล่วงหน้าทุกครั้ง เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน และ ลดปัญหาไฟตก ไฟดับ
- ให้ Front Manager กำชับเรื่องการให้บริการของพนักงานและลูกจ้าง สร้างจิตสำนึกในการให้บริการ โดยมีการ Service Talk และการจัดส่งพนักงานอบรมเรื่องงานบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า โดยให้ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นกิจวัตร งานประจำ
- ให้ทุกแผนกปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และให้ ผบค. ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในระบบ PEA-VOC System ติดตาม และปิดข้อร้องเรียนภายในกำหนด ๓๐ วัน
- เมื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ สำหรับเรื่องใดที่ต้องใช้ระยะเวลา และงบประมาณสนับสนุน ให้เจ้าของเรื่องนั้นๆ นำเข้าแผนงาน เพื่อขอรับการสนับสนุน ซึ่งจะเป็นการแก้ไขปัญหาได้ในระยะยาว และเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก

(.....นายสุวัฒน์.....) ผู้จัดการรายงาน

ตำแหน่ง..... พช.๔. ผบค. กฟอ. นผ.....

...../...../.....

(.....นายสงวน.....) ทอไทย.....

ตำแหน่ง..... ผจก. กฟอ. นผ.....

...../...../.....

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก PEA-VOC System)

สรุปรายงานความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า
 กฟอ.บ้านไผ่ และ กฟฟ.ในสังกัด ไตรมาส ๑/๒๕๖๑
 ตามแบบฟอร์มประเมิน VOC ๐๔ จำนวน ๖ เรื่อง

ลำดับที่	รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน					รวมคน	รวมคะแนน	คะแนนเต็ม	ค่าเฉลี่ย	%
		มากที่สุด(๕)	มาก(๔)	ปานกลาง(๓)	น้อย(๒)	น้อยที่สุด(๑)					
๑	ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๕	๐	๑	๐	๐	๖	๒๘	๓๐	๔.๖๗	๙๓.๓๓
๒	ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อเรียนของ กฟอ.	๔	๑	๐	๑	๐	๖	๒๖	๓๐	๔.๓๓	๘๖.๖๗
๓	การดำเนินการการแก้ไขข้อเรียนของ กฟอ.ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องเรียน	๒	๓	๑	๐	๐	๖	๒๕	๓๐	๔.๑๗	๘๓.๓๓
๔	โดยภาพรวมท้ายพึงพอใจต่อการจัดการข้อเรียนของ กฟอ.	๕	๐	๑	๐	๐	๖	๒๘	๓๐	๔.๖๗	๙๓.๓๓
คะแนนในภาพรวม							๖	๑๐๗	๑๒๐	๔.๔๕๘	๘๙.๑๗

รายงานผลการดำเนินงาน PEA-VOC-System
รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน ไตรมาส 1 / 2561
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านไผ่

ลำดับ	กฟภ.		วันที่คำร้องถึง กฟภ.	วันที่รับเรื่อง	วันที่ปิด ข้อร้องเรียน	ผู้ร้องเรียน	ช่องทาง	กลุ่ม	ประเภท	สาเหตุ ของข้อร้องเรียน	รายละเอียด	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนินการ
1	กฟอ.บ้านไผ่	C-12772760	28/3/2561	28/3/2561	11/4/2561	ยุวเรศ หลดทา	Call Center	แนะนำ	การถูกขโมย ไฟฟ้า		แนะนำ กฟอ.บ้านไผ่ จ.ขอนแก่น เรืองเมธเดโชภรณ์แจ้งเตือนก่อนตัดกระแสไฟฟ้า ลูกค้าแจ้งว่าเป็นผู้ใช้ไฟฟ้า บ้านเลขที่ 188 ม.8 ต.หนองบัวไผ่ อ.บ้านไผ่ จ.ขอนแก่น หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020018488196 ขอใช้ไฟฟ้าในนามคุณยุวเรศ หลดทา ลูกค้าแจ้ง ว่าในวันที่บ้านโดนตัดกระแสไฟฟ้า (ตรวจสอบ SAP เพิ่มเดิมมียอดค้างชำระรอบบิล 02/2561 ยอด 906.27 บาท รอชำระรอบบิล 03/2561 ยอด 1,401.85 บาท ครบ กำหนดชำระ 29/03/2018 ยังไม่มีค่าบริการ 107 บาท และในขณะนั้นแจ้งเป็นการผ่อนผัน ครั้งที่ 1) โดยที่ผู้รับเหมาไม่ได้มีการแจ้งเตือนหรือแจ้งจากบุคคลที่อยู่ที่บ้าน และไม่ได้ รับเอกสารแจ้งเตือนจากการไฟฟ้า ซึ่งผลกระทบจากการโดนตัดกระแสไฟฟ้าทำให้เกิด ความเสียหายกับทางลูกค้าหลายอย่าง และก่อนหน้านั้นลูกค้าแจ้งว่าเคยมีการแจ้งกับ เจ้าหน้าที่ของ กฟอ.บ้านไผ่โดยตรง ว่าขอขออนุญาตการแจ้งเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร เท่านั้น ไม่สะดวกรับการแจ้งเตือนผ่านเบอร์โทรศัพท์เพราะได้มีการยกเลิกหมายเลข โทรศัพท์ดังกล่าวแล้ว แต่ทางเจ้าหน้าที่ก็ยังไม่มีการติดต่อผ่านหมายเลขโทรศัพท์นั้น ทำให้ เกิดการประสานงานที่ผิดพลาด ลูกค้าจึงต้องการให้ทาง กฟอ.บ้านไผ่ปรับปรุงขั้นตอน ขึ้นตอนก่อนที่จะมีการตัดไฟฟ้า หากวิธีใดที่จะมีการแจ้งเตือนกับทางลูกค้าให้ทราบ ว่าจะมีการตัดกระแสไฟฟ้าของที่บ้านแล้วก็ควรที่จะปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน หรือหาก ลูกค้าได้แจ้งความประสงค์แล้วว่าจะให้แจ้งเตือนโดยวิธีใด ก็ควรที่จะดำเนินการให้ทันทาง ลูกค้า รบกวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลนี้ไปปรับปรุงในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อ อำนวยความสะดวกให้กับทางลูกค้าในการแจ้งเตือนครั้งต่อไปด้วยครับ ** ลูกค้าเน้นย้ำว่า หากเป็นบ้านหลังนี้ของลูกค้านั้น ต้องการแจ้งเตือนก่อนที่จะมีการตัด กระแสไฟฟ้าให้ทราบทุกครั้ง ** // ลูกค้าไม่สะดวกให้ทำการติดต่อกับ แต่อยากให้การ ไฟฟ้าในส่วนนี้ปรับปรุงการบริการในส่วนนี้ให้ดียิ่งขึ้น	กฟอ.บ้านไผ่ ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องแจ้งให้ผู้ไฟฟ้าได้รับทราบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอปิดข้อร้องเรียนหมายเลข C-12772760	ปิด
2	กฟอ.มัญจาคีรี	I-61001519	28/3/2561	28/3/2561	28/3/2561	จุฬาลักษณ์	www.pea.co.th	ร้องเรียน	การให้บริการ		ไฟฟ้าดับมา 3 วันแล้ว มาขอใช้แล้วและไม่ได้มีการแก้ไข	ดำเนินการแจ้งแจ้งและแก้ไขกับผู้ไฟฟ้าเรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ 28 มี.ค. 2561 เวลา 14.00-14.30นแล้ว	ปิด
3	กฟอ.ชนบท	I-61001251	17/3/2561	20/3/2561	4/4/2561	นายชาติเกียรติ	www.pea.co.th	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า		ไฟฟ้าดับบ่อยมากในรอบ 2 เดือนนี้ ดับไป 5 ครั้งแล้ว โดยเฉพาะช่วงกลางวัน และดับ เฉพาะพื้นที่ด้วยครับ	กฟอ.บ้านไผ่ได้ดำเนินการแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอปิด หมายเลขข้อร้องเรียน I-61001251	ปิด
4	กฟอ.บ้านไผ่	C-12655734	1/3/2561	5/3/2561	16/3/2561	ธนพันธ์ N/A	Call Center	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า		แนะนำ กฟอ.บ้านไผ่ จ.ขอนแก่น เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณ ม. 10 บ้านกะไร, ต. เมือง เพ็ญ, อ. บ้านไผ่, จ. ขอนแก่น จุดสังเกต ติดกับวัดโพธิ์ชัย ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าในพื้นที่ไฟฟ้า ดับทุกเดือน เดือนละ 1-2 ครั้ง ไฟฟ้าดับประมาณ 30-40 นาที เป็นเวลาติดต่อกัน 6 เดือน ซึ่งไฟฟ้าดับแบบไม่ทราบสาเหตุ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อน ใน การใช้ชีวิตประจำวัน จึงต้องการให้ กฟอ.บ้านไผ่ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าดำเนินการ ตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น //คุณ ธนพันธ์ หมายเลข/อีเมลติดต่อกลับ 0910099097	กฟอ.บ้านไผ่ได้ดำเนินการแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอปิด หมายเลขข้อร้องเรียน C-12655734	ปิด

รายงานผลการดำเนินงาน PEA-VOC-System
รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน ไตรมาส 1 / 2561
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านไผ่

5	กฟอ.บ้านไผ่	C-12623183	23/2/2561	5/3/2561	7/3/2561	ชนะวี สุโขตระกูล	Call Center	แนะนำ	พฤติกรรมการพนักงาน	แนะนำ กฟอ.บ้านไผ่ จ.ขอนแก่น เรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า วันที่ 23/02/2561 เวลา 09.00 น. เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าอำเภอบ้านไผ่ โทรติดต่อกันเพื่อ ทวงค่าไฟฟ้าของบ้านเลข 194 ม.3 ต.แคนเหนือ อ.บ้านไผ่ จ.ขอนแก่น หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020019965038 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า บริษัท บุญทัน พุทธ (ประเทศไทย) จำกัด ของ รอบบิล 01/61 จำนวน 1,280.14 บาท ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าเจ้าหน้าที่ เป็นผู้หญิง พูดกับ ผู้ใช้ไฟฟ้าด้วย วาจาสุภาพ ว่าบริษัทขึ้นเตือนหลายล้านบาททำไมยังจ่ายได้ แต่บริษัทคุณ แค่งัดหักหนี้ทำไมจ่ายไม่ได้ ผู้ใช้ไฟฟ้าได้แจ้งแจ้งแล้วว่าจะเข้าไปชำระภายในวันที่ 23/02/2561 ช่วงบ่าย แต่เจ้าหน้าที่ผู้ว่าแจ้งว่าจ่ายกระแสไฟฟ้า ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารู้สึก ไม่พึงพอใจ และเกรงว่าจะโดนตัดจ่ายกระแสไฟฟ้า เนื่องจากก่อนหน้าไม่เคยติดต่อชำระ ค่าไฟฟ้า ประมาณ วันที่ 20-24 ของทุกเดือนยังไม่เคยมีปัญหา และรู้สึกถึงความไม่เต็มใจ ในการให้บริการเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการให้ กฟอ.บ้านไผ่ ปรับปรุงงานบริการอย่าให้ เจ้าหน้าที่ที่พูดจากับผู้ใช้ไฟฟ้าดีกว่านี้ ไม่เข้ามาทู่หรือดูถูก // ผู้ใช้ไฟฟ้า คุณ ชนะวี สุโขตระกูล หมายเลขโทรศัพท์ 0856432399	กฟอ.บ.ได้ดำเนินการแจ้งส่วนเกี่ยวข้องเจ้าพนักงานไฟฟ้าในพื้นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอปิดข้อ ร้องเรียนหมวด: แนะนำ หมายเลขข้อร้องเรียน C-12623183	ปิด
6	กฟอ.บ้านไผ่	C-12613039	21/2/2561	5/3/2561	23/3/2561	วิฑูรย์ N/A	Call Center	แนะนำ	การให้บริการ	แนะนำ กฟอ.บ้านไผ่ จ.ขอนแก่น เรื่องย้ายเสาไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า วันที่ 21/02/61 ได้มีเจ้าหน้าที่ ของ กฟอ.บ้านไผ่ เข้ามาดำเนินการย้ายเสาไฟฟ้า บริเวณถนน 4 เลน แยกบายพาส อ.บ้านไผ่-บรบือ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก ทำให้ สายโทรศัพท์ข้ามถนนและบางเส้นตกต้องข้าง หย่อนหยือกีดขวางการจราจร เกรงว่าจะ เกิดอันตรายต่อผู้สัญจรไปมา จึงต้องการให้ กฟอ.บ้านไผ่ เข้าดำเนินการตรวจสอบแก้ไข โดยเร็วที่สุด//ผู้ใช้ไฟฟ้า คุณวิฑูรย์ หมายเลขโทรศัพท์ 0817022080	กฟอ.บ้านไผ่ ได้แจ้งส่วนเกี่ยวข้องเจ้าพนักงานไฟฟ้าในพื้นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอปิดข้อ ร้องเรียนหมายเลข C-12613039	ปิด
7	กฟอ.หนองสองห้อง	C-12590419	16/2/2561	5/3/2561	28/3/2561	วาสนา กองเสวี	Call Center	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	แนะนำ กฟอ.หนองสองห้อง จ.ขอนแก่น เรื่องไฟฟ้าตกบ่อย ถูกค่าแจ้งว่าในพื้นที่บริเวณ บ้านเลขที่ เลขที่ 168, ม.6, หมู่บ้านหลักด่าน, ต. วังหิน, อ. หนองสองห้อง, จ. ขอนแก่น จุดสังเกตห่างจากวัดด่านชัย ประมาณ 500 เมตร แต่ยี่แล้วไฟฟ้าจะตกวัน ซึ่งตก ประมาณช่วงเวลา 10.00 น. ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อน เพราะที่บ้านมี ตู้แช่ จึงต้องการแนะนำ มายัง กฟอ.หนองสองห้อง ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการ ตรวจสอบ และปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น/ลูกค้าคุณ วาสนา กอง เสวี หมายเลขติดต่อกลับ 0935132111/0872192851	กฟอ.หนองสองห้อง ได้ดำเนินการแก้ไข โดยการติดตั้งหม้อแปลงเสริม ขนาด 30 เครือ. จำนวน 1 เครื่อง พร้อมปรับระบบจำหน่ายแรงต่ำ เสร็จเรียบร้อยแล้ว	ปิด

รายงานผลการดำเนินงาน PEA-VOC-System
รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน ไตรมาส 1 / 2561
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านไผ่

8	กฟอ.แวงใหญ่	C-12547410	3/2/2561	3/2/2561	6/2/2561	ปิยะธิดา โชนแสง	Call Center	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	แนะนำ กฟอ.แวงใหญ่ จ.ขอนแก่น เรื่อง ไฟฟ้าดับบ่อย ที่อยู่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลใหม่มาเพียง ม.13 หมู่บ้านร่มโพธิ์ทอง ต.ใหม่มาเพียง อ.แวงใหญ่ จ.ขอนแก่น แจ้งว่าพื้นที่ ม.13 และบริเวณใกล้เคียงกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจะได้รับผลกระทบจากไฟฟ้าดับบ่อยมาก ใน 1 วันไฟฟ้าดับประมาณ 3-4 ครั้ง และเกิดปัญหาหลายปัญหา แต่ยังไม่ได้รับการแก้ไข กรณีของลูกค้านับหน่วยงานที่จำเป็นต้องใช้กระแสไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง เพราะต้องใช้รักษาอุณหภูมิของวัคซีนและใช้ออกซิเจนในการรักษาผู้ป่วย รวมถึงต้องใช้ปฏิบัติงานในสำนักงาน จากปัญหาไฟฟ้าดับบ่อยในพื้นที่ทำให้คอมพิวเตอร์ของสำนักงานเสียหาย ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ตรวจสอบหาสาเหตุของไฟฟ้าดับ และปรับปรุงระบบจำหน่ายให้ดียิ่งขึ้น เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ใช้ไฟฟ้า // คุณปิยะธิดา โชนแสงบุญ หมายเลขติดต่อ 0614562449	กฟอ.แวงใหญ่ ได้เข้าพบเพื่อแจ้งสาเหตุให้ผู้ไฟฟ้าทราบแล้วพร้อมทั้งให้ผู้ไฟฟ้าลงนามรับทราบและปิดข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว	ปิด
9	กฟอ.ชนบท	I-61000421	26/1/2561	29/1/2561	12/2/2561	ปัญญา สุทธิวงษ์	www.pea.co.th	ร้องขอ	อื่นๆ	ไฟฟ้าทั้งหมู่บ้านดับบ่อยมากป็นเดือนเดียว3-5ครั้งและปีที่แล้วดับทั้งปีคิดต่อเดือนเท่านั้น กระทบอย่างมากให้ทางการไฟฟ้าช่วยตรวจสอบให้ละเอียดไม่ใช่แค่มาเอาฟิวส์ไปใส่ก็เสร็จจจะหาสาเหตุว่าเหตุใดเดือนนี้มันดับบ่อยต้องหาแนวทางอย่างไรในเมื่อไม่เข้านามยังดับบ่อย	กฟอ.ชน.ได้เข้าไปช่วยดำเนินการปิดข้อร้องเรียนเรื่องไฟดับบ่อยเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอปิดข้อร้องเรียนหมายเลข I-61000421	ปิด
10	กฟอ.ชนบท	C-12450996	7/1/2561	8/1/2561	24/1/2561	ศิริพร โสการ์	Call Center	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ร้องเรียน กฟอ.ชนบท จ.ขอนแก่น เรื่อง ไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณ บ้านเลขที่ 107 ม.7 บ้านกุศพนม ต.ศรีบุญเรือง อ.ชนบท จ.ขอนแก่น ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าบริเวณนี้มีไฟฟ้าดับบ่อยโดยไม่ทราบสาเหตุ เดือนละประมาณ 2-3 ครั้ง ล่าสุดดับนานกว่า 3ชม. ทุกครั้งจะดับเป็นบริเวณกว้าง ส่งผลให้ผู้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก จึงต้องการให้ กฟอ.ชนบท ปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่ให้ดียิ่งขึ้น และมีการแจ้งสาเหตุของเหตุการณ์ไฟฟ้าทุกครั้ง // ลูกค้านุศศิริพร โสการ์ หมายเลขติดต่อกับ 0956700908	กฟอ.ชนบท ได้เข้าพบผู้ร้องเรียนพร้อมแจ้งสาเหตุที่ทำให้ไฟฟ้าดับบ่อยเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอปิดข้อร้องเรียน หมายเลข C-12450996	ปิด
11	กฟอ.บ้านไผ่	C-12434493	2/1/2561	3/1/2561	18/1/2561	กมลวรรณ N/A	Call Center	แนะนำ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	แนะนำ กฟอ.บ้านไผ่ จ.ขอนแก่น เรื่อง ไม่ได้รับใบเสร็จค่าไฟฟ้า บ้านเลขที่ 272 ม.1 ต.บ้านไผ่ อ.บ้านไผ่ จ.ขอนแก่น 40110 หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020015834708 ผู้ขอใช้ไฟฟ้า นายบุญส่ง แซ่น้ำ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าไม่ได้รับใบเสร็จค่าไฟฟ้ามาเป็น 1 ปี เนื่องจากพนักงานที่นำใบเสร็จค่าไฟฟ้าไปใบเสร็จของผู้ใช้ไฟฟ้าไปจัดส่งอีกบ้านที่ไม่ใช่บ้านของผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้รับความสะดวกในการนำใบค่าไฟฟ้าไปชำระเงินที่การไฟฟ้าเป็นอย่างมาก ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการให้ทางเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดส่งใบค่าไฟฟ้าให้ตรงตามที่อยู่ของผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยค่ะ // ลูกค้าคุณ กมลวรรณ หมายเลขติดต่อ 0816617582	เกี่ยวข้องได้เข้าพบผู้ร้องเรียนแจ้งว่าได้ว่าใบผลิตไฟฟ้าที่บ้านเลขที่ เนื่องจากข้างบ้านมีร้องเรียนไม่ถูกต้อง ผู้ร้องเรียนจึงให้วางใบค่าไฟฟ้าให้ถูกต้อง จึงขอปิดข้อร้องเรียน หมายเลข C-12434493 (ตามเอกสารแนบ)	ปิด