



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟน.2 ถึง ทุกหน่วยงานในสังกัด
เลขที่ น.2 กบล.(ลส.) - ๓๙ / 60 วันที่
เรื่อง สรุปรายงานข้อร้องเรียนทุกช่องทาง ผ่านระบบ e-One Portal ของ กฟน.2 ประจำเดือน ม.ค.2560
เรียน อฝ.ทุกฝ่าย , ผจก.กฟภ. ชั้น 1 - 3

กฟน.2 ขอสรุปรายงานข้อร้องเรียนจากทุกช่องทาง ผ่านระบบ e-One Portal ของ กฟน.2 ประจำเดือน ม.ค.2560 จำนวน 20 เรื่อง (ตามรายละเอียดดังเอกสารแนบ จำนวน 7 แผ่น) โดยขอให้ กฟฟ.ที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

นายสมกรานต์ ชุตินธิระกุล
อฝ.วบ.(น.2) ปฏิบัติงานแทน อช.น.2.

สรุปจำนวนข้อร้องเรียน กพ.น.2 ปี 2560 ทุกช่องทาง

ประจำเดือน มกราคม 2560

ที่	กพฟ.	คุณภาพไฟฟ้า		การให้บริการ	จดหน่วย/ แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	ถูกต้อง จ่ายไฟ	อื่นๆ	รวม
		ไฟตก	ไฟดับ						
1	พิษณุโลก	-	-	1	1	2	3	-	7
2	สุโขทัย	-	1	-	7 - 6 = 1	-	-	-	8 ๕ ๕
3	ตาก	-	-	-	-	1	-	-	1
4	กำแพงเพชร	-	-	-	-	-	-	-	0
5	พิจิตร	2	-	-	-	-	-	-	2
6	อุตรดิตถ์	-	-	-	-	-	-	-	0
7	แพร่	-	-	-	-	-	-	-	0
8	น่าน	-	-	1	-	-	-	-	1
9	แม่สอด	-	-	-	-	1	-	-	1
10	ตะพานหิน	-	-	-	-	-	-	-	0
11	สวรรคโลก	-	-	-	-	-	-	-	0
12	ชาณุวรลักษบุรี	-	-	-	-	-	-	-	0
รวม		2	1	2	8	4	3	0	20 ๑๖ 14
%Relate				10%	40%	20%	15%	0%	100%

* 60 31 ม.ค. = 15 1500

หมายเหตุ

กฟจ.สุโขทัย ร้องเรียน (จดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า) 7 งาน เป็นงานร้องเรียนจากผู้บริโภคเดียวกัน ในเวลาใกล้เคียงกัน

ลำดับ	กฟล.	วันที่เครื่อง ส่งถึง กฟล.	วันที่รับ ซื้อเครื่องเรียน	วันที่ปิด ซื้อเครื่องเรียน	ประเภท ซื้อเครื่องเรียน	รายละเอียด	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
1	กฟล.พิษณุโลก	27/1/2560	30/1/2560		การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	ปกติจะชำระเงินค่าไฟฟ้าออนไลน์ผ่านระบบบาร์โค้ดที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้า แต่ครั้งนี้สแกนบาร์โค้ดไม่ได้	กำลังดำเนินการ	2
2	กฟล.พิษณุโลก	27/1/2560	30/1/2560		การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	กำลังดำเนินการ	2
3	กฟล.พิษณุโลก	16/1/2560	17/1/2560	24/1/2560	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ไม่ได้รับเอกสารการแจ้งเตือนก่อนการยกมิเตอร์	ปิด	8
4	กฟล.พิษณุโลก	16/1/2560	17/1/2560	24/1/2560	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	ปิด	9
5	กฟล.พิจิตร	20/1/2560	23/1/2560	27/1/2560	การให้บริการ	พนักงานบริการมีสีหน้าไม่แยกรับลูกค้า กิริยาท่าทางแย่มาก	ปิด	7
6	กฟล.พิษณุโลก	30/1/2560	31/1/2560		พฤติกรรมพนักงาน	เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพและไม่เต็มใจให้บริการ	กำลังดำเนินการ	1
7	กฟล.พิษณุโลก	18/1/2560	19/1/2560	24/1/2560	พฤติกรรมพนักงาน	พนักงานตัดไฟพูดจาไม่สุภาพ	ปิด	6

ลำดับ	กฟภ.	วันที่คำร้อง ถึง กฟภ.	วันที่รับ ข้อร้องเรียน	วันที่ปิด ข้อร้องเรียน	ประเภท ข้อร้องเรียน	รายละเอียด	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
1	กฟจ.สุโขทัย	25/1/2560	25/1/2560	26/1/2560	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	ประสบปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าของแต่ละเดือน และในทุกๆเดือน จะต้องโทรศัพท์ไปสอบถามใบแจ้งค่าไฟฟ้าด้วยตนเองทุกครั้ง	ปิด	1
2	กฟจ.สุโขทัย	25/1/2560	25/1/2560	26/1/2560	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	ชำ	ปิด	1
3	กฟจ.สุโขทัย	25/1/2560	25/1/2560	26/1/2560	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	ชำ	ปิด	1
4	กฟจ.สุโขทัย	25/1/2560	25/1/2560	26/1/2560	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	ชำ	ปิด	1
5	กฟจ.สุโขทัย	25/1/2560	25/1/2560	26/1/2560	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	ชำ	ปิด	1
6	กฟจ.สุโขทัย	25/1/2560	25/1/2560	26/1/2560	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	ชำ	ปิด	1
7	กฟจ.สุโขทัย	25/1/2560	25/1/2560	27/1/2560	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	ชำ	ปิด	3
8	กฟจ.สุโขทัย	13/1/2560	16/1/2560	16/1/2560	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟดับบ่อย และเคยขอปรับปรุงเป็นระบบ 3 เฟส 4 สาย แล้วแต่ยังไม่ได้รับ การพิจารณาดำเนินการ	ปิด	4

ลำดับ	กฟภ.	วันที่คำร้อง ถึง กฟภ.	วันที่รับ ข้อร้องเรียน	วันที่ปิด ข้อร้องเรียน	ประเภท ข้อร้องเรียน	รายละเอียด	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
1	กฟจ.ตาก	3/1/2560	4/1/2560	10/1/2560	พฤติกรรมพนักงาน	ร้องเรียน ศูนย์บริการลูกค้า (PEA Shop) สาขาบักซี จ.ตาก เรื่องการให้บริการของพนักงานไม่เต็มใจให้บริการ	ปิด	7

ลำดับ	กฟภ.	วันที่คำร้อง ส่งถึง กฟภ.	วันที่รับ ข้อร้องเรียน	วันที่ปิด ข้อร้องเรียน	ประเภท ข้อร้องเรียน	รายละเอียด	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
1	กฟจ.พิจิตร	30/1/2560	30/1/2560		คุณภาพไฟฟ้า	ร้องเรียนผ่านสำนักงานกำกับกิจการพลังงาน(สกกพ.) ว่าโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลปากทาง ต.ปากทาง อ.เมือง จ.พิจิตร ประสบปัญหา แรงดันไฟตกทำให้อุปกรณ์ไฟฟ้าได้รับความเสียหายและเวชภัณฑ์บาง ชนิดที่ต้องเก็บไว้ในอุณหภูมิควบคุมได้รับความเสียหาย	กำลังดำเนินการ	1
2	กฟจ.พิจิตร	12/1/2560	13/1/2560	18/1/2560	คุณภาพไฟฟ้า	ร้องเรียนผ่านสำนักงานกำกับกิจการพลังงาน(สกกพ.) ว่าบริเวณหมู่ 11 บ้านหนองกุ่ม ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจากแรงดันตก ไฟไม่พอใช้ทำการ เกษตรกรรมและใช้ในชีวิตประจำวัน ต้องการให้ติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้าเพิ่ม	ปิด	7

ลำดับ	กฟภ.	วันที่คำร้อง ส่งถึง กฟภ.	วันที่รับ ข้อร้องเรียน	วันที่ปิด ข้อร้องเรียน	ประเภท ข้อร้องเรียน	รายละเอียด	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
1	กฟอ.สันติสุข	11/1/2560	13/1/2560	13/1/2560	การให้บริการ	ผู้ร้องฯ เคยแจ้งข้อร้องขอ เมื่อวันที่ 21/12/2559 No.I-59006355 นั้น เจ้าหน้าที่ก็มาติดต่อว่าจะมาดำเนินการให้ ในวัน จันทร์ที่ 26/12/2559 แต่จนถึงทุกวันนี้ เจ้าหน้าที่ก็ไม่มาดำเนินการให้	ปิด	2

กฟอ.มสค.

ลำดับ	กฟภ.	วันที่คำร้อง ส่งถึง กฟภ.	วันที่รับ ข้อร้องเรียน	วันที่ปิด ข้อร้องเรียน	ประเภท ข้อร้องเรียน	รายละเอียด	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
1	กฟอ.แม่สอด	25/1/2560	27/1/2560		พฤติกรรมพนักงาน	เรื่องพนักงานไม่เต็มใจให้บริการ พุดจาไม่สุภาพ	กำลังดำเนินการ	4