



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กพน.2 ถึง ทุกหน่วยงานในสังกัด
เลขที่ น.2 กบล.(ลส.) - 1027 /2560 วันที่
เรื่อง สรุปรายงานข้อร้องเรียนทุกช่องทาง ผ่านระบบ e-One Portal ของ กพน.2 ประจำเดือน ก.พ. 2560

เรียน อผ.ทุกฝ่าย, ผจก.กฟภ. ✓ ✓
ชั้น 1-3

กพน.2 ขอส่งสรุปรายงานข้อร้องเรียนจากทุกช่องทาง ผ่านระบบ e-One Portal ประจำเดือน ก.พ. 2560
มีข้อร้องเรียนจำนวน 8 เรื่อง สถานะสะสม ม.ค.-ก.พ. 2560 จำนวน 23 เรื่อง แยกเป็นแต่ละ กฟภ. ดังนี้

เดือน	กฟภ.												รวม
	พล.	สท.	ตก.	กพ.	พจ.	อต.	พร.	นน.	มสด.	ตท.	สวล.	ขณ.	
ม.ค.	7	2	1	-	2	-	-	1	1	-	1	-	15
ก.พ.	1	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	4	8
รวม	8	2	1	0	2	0	0	2	3	0	1	4	23

ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดข้อร้องเรียนต่างๆ (ตามเอกสารแนบจำนวน 4 แผ่น) เพื่อให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง
ได้พิจารณาหาแนวทางป้องกันการร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายวีระศักดิ์ กมลวรรณเดช)
รผ.วบ.(น.2) ปฏิบัติงานแทน อช.น.2

สรุปจำนวนข้อร้องเรียน กพท.2 ปี 2560 ทุกช่องทางจากระบบ e-One Portal

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2560

ที่	กพท.	คุณภาพไฟฟ้า			การให้บริการ	จดหน่วย/ แจ้งค่าไฟ	พฤติกรรม พนักงาน	ถูกด จ่ายไฟ	อื่นๆ	รวม
		ไฟตก	ไฟดับ	รวม						
1	พิษณุโลก	-	-	0	-	-	1	-	-	1
2	สุโขทัย	-	-	0	-	-	-	-	-	0
3	ตาก	-	-	0	-	-	-	-	-	0
4	กำแพงเพชร	-	-	0	-	-	-	-	-	0
5	พิจิตร	-	-	0	-	-	-	-	-	0
6	อุตรดิตถ์	-	-	0	-	-	-	-	-	0
7	แพร่	-	-	0	-	-	-	-	-	0
8	น่าน	-	1	1	-	-	-	-	-	1
9	แม่สอด	1	-	1	1	-	-	-	-	2
10	ตะพานหิน	-	-	0	-	-	-	-	-	0
11	สวรรคโลก	-	-	0	-	-	-	-	-	0
12	ขามเฒ่า	-	1	1	2	1	-	-	-	4
รวม		1	2	3	3	1	1	0	0	8
%Relate		33%	67%	37.5%	37.5%	12.5%	12.5%	0%	0%	100%

ลำดับ	กฟภ.	วันที่คำร้อง ส่งถึง กฟภ.	วันที่รับ ข้อร้องเรียน	วันที่ปิด ข้อร้องเรียน	ประเภท ข้อร้องเรียน	รายละเอียดข้อร้องเรียน	สถานะ ดำเนินการ	จำนวนวัน
1	กฟภ.พิษณุโลก	1/2/2560	2/2/2560	10/2/2560	พฤติกรรมพนักงาน	ร้องเรียน กฟภ.พิษณุโลก เรื่องพนักงานถอดมิเตอร์พูดจาไม่สุภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ เมื่อวันที่ 01/02/60 เวลา 09.00 น. แจ้ง จนท.แผนกตัดกระแสไฟฟ้า (ถอดมิเตอร์) (ไม่ทราบชื่อ - นามสกุล และไม่ทราบรูปพรรณสัณฐาน เนื่องจากลูกค้าไม่ได้อยู่บ้านใน ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ ในขณะนั้นคุณแม่อยู่ที่บ้าน มีเจ้าหน้าที่เข้ามาทำการตัดไฟ คุณแม่ ได้แจ้งว่าอย่าพึ่งถอดมิเตอร์เลยลูกค้ายังไม่ไปดำเนินการชำระยอดค่างชำระอยู่ เจ้าหน้าที่ได้คำพูดที่เป็นคำหยาบใส่คุณแม่ของลูกค้า "ว่าเรื่องของมึง" ลูกค้ารู้สึกไม่พึงพอใจในพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างมาก ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการ ตรวจสอบ และปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น // คุณ ภูพาน นันทิยะกุล หมายเลขติดต่อ 0979491714	ปิด	10
2	กฟภ.น่าน	14/2/2560	15/2/2560	23/2/2560	คุณภาพไฟฟ้า	ร้องเรียน กฟภ.น่าน เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย หมายเลขผู้ใช้ไฟ 020018603522 ชื่อผู้จดทะเบียน คุณ ชยุต อินแก้ว บ้านเลขที่ 314 หมู่ที่ 7 ธนกิจอพาร์ทเมนต์ ต.ถ้ำทอง อ.เมืองน่าน จ.น่าน บริเวณใกล้เคียงค่ายทหาร ม.15(พัน 15) ห่างจากศาลากลาง จังหวัดน่าน ประมาณ 800 เมตร ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าในพื้นที่ไฟฟ้าดับบ่อยเป็นบริเวณกว้าง วันที่ 14/02/60 ตั้งแต่เวลา 17.00 - 23.30 น. ดับมาแล้ว 10 กว่าครั้ง ปัจจุบัน ทำให้ ผู้ใช้ไฟได้รับความร้อนเนื่องจากทางผู้ใช้ไฟประกอบกิจการอพาร์ทเมนต์ จึง ต้องการให้ กฟภ.น่าน เข้าดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขพัฒนาระบบจำหน่ายในพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น // ผู้ติดต่อคุณ ชยุต อินแก้ว หมายเลขโทรศัพท์ 0931564454	ปิด	9

ลำดับ	กฟภ.	วันที่คำร้อง ส่งถึง กฟภ.	วันที่รับ ข้อร้องเรียน	วันที่ปิด ข้อร้องเรียน	ประเภท ข้อร้องเรียน	รายละเอียดข้อร้องเรียน	สถานะ ดำเนินการ	จำนวนวัน
3	กฟอ.แม่สอด	22/2/2560	23/2/2560	27/2/2560	การให้บริการ	ร้องเรียน กฟอ.แม่สอดจ.ตาก เรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ PEA Shop Tesco Lotus (สาขาแม่สอด) ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งเมื่อวันที่ 22/02/60 เวลาประมาณ 15.48 น. ได้ติดต่อชำระค่าไฟฟ้าที่ PEA Shop Tesco Lotus (สาขาแม่สอด) ระหว่างรอการชำระระบบการชำระขาดข้อง โดยเจ้าหน้าที่ไม่ได้แจ้งให้เก็บทางผู้ที่ใช้ไฟฟ้ามาใช้บริการให้ทราบ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้รับความสะดวกและเสียเวลาในการติดต่อชำระค่าไฟฟ้า จึงต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และอำนวยความสะดวกให้กับทางผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีใช้บริการให้ดีกว่านี้ ลูกค้าคุณเรณู หมายเลขติดต่อกลับ 0931394200	ปิด	5
4	กฟอ.แม่ระมาด	16/2/2560	17/2/2560	27/2/2560	คุณภาพไฟฟ้า	ร้องเรียน กฟอ.แม่ระมาด จ.ตาก เรื่องไฟฟ้าตกบ่อย บริเวณ ม.4 หมู่บ้านทุ่งมะขามป้อม ต.พระธาตุ อ.แม่ระมาด จ.ตาก บริเวณวัดบ้านทุ่งมะขามป้อม ลูกค้าแจ้งว่าไฟฟ้าตกตั้งแต่วันที่ 14/02/60 จนถึงปัจจุบัน ยังไม่สามารถใช้งานได้ เบื้องต้นได้มีการติดต่อที่สำนักงานการไฟฟ้าหลายรอบแล้ว แต่ก็ยังไม่ได้รับการดำเนินการแก้ไข ส่งผลกระทบบังคับให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าได้ จึงต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่ไม่ให้ตกบ่อย //ลูกค้าคุณ เสาวลักษณ์ วิเชียรสัน หมายเลขติดต่อ 0811012763	ปิด	12
5	กฟอ.ชาณุวรลักษบุรี	24/2/2560	27/2/2560		คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าไม่พอใช้ ดับบ่อย	กำลังดำเนินการ	6
6	กฟอ.ชาณุวรลักษบุรี	16/2/2560	16/2/2560	27/2/2560	การให้บริการ	ร้องเรียนกฟอ. ชาณุวรลักษบุรี จ.กำแพงเพชร เรื่อง กฟอ.ชาณุวรลักษบุรี มีการย้ายสำนักงานทำให้การเดินทางชำระค่าไฟฟ้าไม่สะดวก จากเดิมสำนักงานตั้งอยู่ที่ 1494,1494/1 ต.สลกบาตร อ.ชาณุวรลักษบุรี จ.กำแพงเพชร มีการย้ายไปที่ตั้งใหม่ (ลูกค้าไม่ทราบสถานที่ตั้งใหม่) ซึ่งให้ผู้ใช้ไฟฟ้ามีการเดินทางไปติดต่อทำธุรกรรมหรือติดต่อเกี่ยวกับเรื่องอื่นจะเดินทางไปลำบากและอาจจะได้รับอุบัติเหตุจากการเดินทางระยะไกลได้ จึงต้องการให้ทางการไฟฟ้า ชาณุวรลักษบุรี มีการเพิ่มจุดให้บริการชำระค่าไฟฟ้าที่บุคคลทั่วไปสามารถชำระค่าไฟได้โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเหมือนจุดบริการทั่วไปเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่/ดร. นรศิริ หมายเลขติดต่อ 0896954888	ปิด	12

ลำดับ	กฟภ.	วันที่คำร้อง ส่งถึง กฟภ.	วันที่รับ ข้อร้องเรียน	วันที่ปิด ข้อร้องเรียน	ประเภท ข้อร้องเรียน	รายละเอียดข้อร้องเรียน	สถานะ ดำเนินการ	จำนวนวัน
7	กฟอ.ชาณุวรลักษบุรี	16/2/2560	16/2/2560	27/2/2560	การจดหน่วย/ แจ้งค่าไฟฟ้า	ร้องเรียนกฟอ. ชาณุวรลักษบุรี จ.กำแพงเพชร เรื่องเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า ลูกค้านำใบแจ้งค่าไฟเดือน 01/60 เนื่องจากเป็นธุรกิจเกี่ยวกับ บุญสำราญ รีสอร์ท (เจ้าหน้าที่ทราบคดีซึ่งมีหลายหลัง บางหลังก็ได้รับบางหลังก็ไม่ได้รับซึ่งเป็นพื้นที่การไฟฟ้ารับผิดชอบเดียวกัน ลูกค้านำใบแจ้งค่าไฟส่งมายังเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ชื่อผู้จดทะเบียน ต.สลกบาตร อ.ชาณุวรลักษบุรี จ.กำแพงเพชร ทำให้ในแต่ละรอบบิลสิ่งไม่สามารทรวบยอดค่างค่าไฟฟ้าและวันครบกำหนดการชำระค่าไฟฟ้าให้ถูกส่งจ่ายกระแสไฟฟ้า ทำให้มีผลกระทบต่อการกิจ ต้องการให้ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบกับทางผู้รับเหมามีการนำใบแจ้งค่าไฟฟ้าจัดส่งให้ถึงมือผู้รับทุกหลังในนามบุญสำราญ รีสอร์ทเพื่อความสะดวกต่อการชำระค่าไฟของผู้ใช้ไฟฟ้า //ดร.คุณ นรศิริ ไม่แจ้งนามสกุล หมายเลขติดต่อ 0896954888	ปิด	12
8	กฟอ.ชาณุวรลักษบุรี	6/2/2560	7/2/2560	7/2/2560	การให้บริการ	ร้องเรียน กฟอ.ชาณุวรลักษบุรี จ.กำแพงเพชร เรื่องเจ้าหน้าที่ไม่เก็บอุปกรณ์ให้เรียบร้อยหลังจากดำเนินการในพื้นที วันที่ 06/02/60 เวลา 15.00 น. มีเจ้าหน้าที่เข้าทำการติดตั้งหม้อแปลงเพิ่ม บริเวณ ม.5 ต.แสนตอ อ.ชาณุวรลักษบุรี จ.กำแพงเพชร ห่างจากวัดสว่างอารมณ์ ประมาณ 300 เมตร เนื่องจากในพื้นที่มีปัญหาไฟฟ้าตกบ่อย แต่ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าเจ้าหน้าที่ทำการตัดสายโทรศัพท์และสายไฟอินเทอร์เนต บริเวณเสาไฟฟ้าออก และปล่อยสายห้อยกีดขวางการจราจรภายในพื้นที่และเป็นอันตรายต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ ซึ่งทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อนรบกวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและปรับปรุงการบริการและแก้ไข//คุณพงษ์พัฒน์ หอมริน หมายเลขติดต่อกลับ 0863613350	ปิด	1