



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะกรรมการการจัดการ
เรื่องร้องเรียน เฉพาะด้าน

เลขที่

เรื่อง รายงานสรุปข้อร้องเรียน กฟส.นท.ประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๒

ถึง ประธานคณะกรรมการการจัดการ
เรื่องร้องเรียน ในภาพรวม

วันที่ ๒ เม.ย.๒๕๖๒

เรียน ประธานคณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องเรียน ในภาพรวม

คณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องเรียน เฉพาะด้าน ขอรายงานสรุปข้อร้องเรียนของ กฟส.นท.และ กฟย.พทค. สถานะประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๒ (เดือน ม.ค.๒๕๖๒ – มี.ค.๒๕๖๒) เพื่อเป็นการป้องกันและลดข้อร้องเรียน ตามแบบฟอร์ม TP-PEA-๐๙ พร้อมรายละเอียดข้อร้องเรียนในระบบ VOC-System จำนวน ๒ เรื่อง ตามเอกสารที่ได้แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายวีระกาญจน์ แสงจันทร์)

เลขานุการคณะกรรมการ
การจัดการเรื่องร้องเรียน เฉพาะด้าน

เรียน ผจก.พทค. , หผ.บง. ,
หผ.บต. , หผ.กป.

เพื่อทราบและดำเนินการ
ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายสมใจ ขนานแก้ว)

ประธานคณะกรรมการ
การจัดการเรื่องร้องเรียน ในภาพรวม

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟฟ.....กฟส.นท.....

ประจำไตรมาส๑/๒๕๖๒.....

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๒	ผวก./สนง. ก๑-๔	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๔	www.pea.co.th	-	๑	-	-	-	-	-	-	๑	-
๕	ตู้ ปณ.๑๕๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๖	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๗	สปบ./สตง.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๘	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๙	สำนักงานหน้างาน/การไฟฟ้าเขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๐	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๒	อื่นๆ(PEA MOBILE)	-	-	-	-	-	-	-	๑	๑	-
	รวม	-	๑	-	-	-	-	-	๑	๒	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๑	๑	๑๐๐	๖
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่นๆ

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

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



(นายวีระกาญจน์.....แสงจันทร์) ผู้จัดทำรายงาน

..... ๒ / เม.ย. / ๒๕๖๒



(นายสมใจ.....ขนานแก้ว) ผจก.

..... ๒ / เม.ย. / ๒๕๖๒

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก PEA-VOC System)

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	ชื่อกำร้องส่งถึง กฟ	จำนวนวัน	วันที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	วันที่รับข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน	หัวข้อย่อ	รายละเอียด	ผลการดำเนินการ
474	F01701	กฟอ.โนนไทย	I-62001237	6	13 มีนาคม 2562 11:35 น.	15 มีนาคม 2562 09:52 น.	นายพรมสุข อะโรคา	www.pea.co.th	ร้องเรียน	การให้บริการ	ต่อกลับมีเตอร์ล่าช้า	ต้องการขยายเขตไฟฟ้า ชำระเงินแล้วแต่ไม่ได้ดำเนินการติดตั้งให้ ชำระเงินวันที่ 22 ก.พ เป็นเวลา 20 วัน ন্নบ้านเกินไปมต้องการใช้ไฟ ไปติดต่อที่ผ่ายติดตั้ง วันที่ 8 มี.ค บอกว่ากำลังเบิกอุปกรณ์ ณ ตอนนีเื่องก็เงียบผมจึงอยากร้องเรียนให้ช่วยดำเนินการให้เร็วที่สุด	ปิด
604	F01701	กฟอ.โนนไทย	I-62000259	2	17 มกราคม 2562 08:42 น.	18 มกราคม 2562 12:33 น.		PEA Mobile	ร้องขอ	ร้องขอขยายเขตไฟฟ้า (กรณีไม่มีไฟฟ้าใช้)		อยากทราบความคืบหน้า เรื่องการขยายเขตไฟฟ้า บ้านสุขุม ต.ลำโรงคะ พอดียื่นเรื่องไปตั้งแต่ปีที่แล้ว แต่ยังไม่จบอยู่ อยากทราบว่า ดำเนินการถึงขั้นตอนไหนแล้วคะ พอติดบ้านติดัน ใช้หม้อไฟแบบพิเศษ อยู่ หน่วยไฟค่อนข้างแพง อยากเปลี่ยนเป็นหม้อ ถาวร แต่ต้องรอ เรื่องเสาไฟ และ เรื่องขยายเขต ซึ่งได้ทำการแจ้งไปนานแล้ว แต่เรื่องเงียบ(มาก) ไม่มีการแจ้งให้ทราบ จึงขอความกรุณา คอบคำถามคืนันด้วย ขอขอบคุณคะ 🙏	ปิด