



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๑

ลำดับ	เลขที่คำร้องถึง กฟภ.	เลขที่คำร้อง ถึง กฟภ.	วันที่คำร้อง ถึง กฟภ.	วันที่รับเรื่อง ร้องเรียน	วันที่ปิดข้อ ร้องเรียน	ชื่อผู้ ร้องเรียน	ช่องทางรับเรื่อง ร้องเรียน	กลุ่ม	ประเภทข้อ ร้องเรียน	เบอร์โทรศัพท์	ผลการ ดำเนินก าร	จำนวน วัน	ผู้รับผิดชอบ
1.	L08102 กฟอ.สุโขทัย	I-61003341	7 มิ.ย.2561	8 มิ.ย.2561	12 มิ.ย.2561	ไม่มี	www.pea.co.th	ร้องเรียน	อื่นๆ	ไม่มี	ปิด	6	กฟอ.สุโขทัย
2.	L08102 กฟอ.สุโขทัย	I-61003478	11 มิ.ย.2561	12 มิ.ย.2561	12 มิ.ย.2561	นิรมาลา	www.pea.co.th	ชื่นชม	อื่นๆ	ไม่มี	ปิด	2	กฟอ.สุโขทัย

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟฟ. ๐. สิวโก-๓

ประจำไตรมาส 2/2561

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพตมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	ผวก./สนง. ๓1-4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	www.pea.co.th	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-
5	ตู้ ปณ.150	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	สปน./สดง.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	สำนักงานพลังงาน/การไฟฟ้าเขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	1	1	100%	6
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่นๆ

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

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

๑. ให้ ผบ.ฉก. และ ผบ.ย.ส.ป. ประสานพันธ์ให้ทางผู้ให้บริการรายเด่นกับระบบเจ้าหน้าที่ของ ผบ.ภ. หากมีต้นไม่ใกล้สายไฟแรงสูงและแนวต่ำ ของหน้าเรือ ภภ. ให้เจ้าหน้าที่รับแจ้งขอ
๒. ผบ.ภ. ได้จัดทำแผนการตัดต้นไม้ในระบบเจ้าหน้าที่ด้านแรงสูง และ แนวต่ำในเขตพื้นที่ รับแจ้งขอทั่ว ๔ ตำแหน่ง เป็นที่เรียบร้อยแล้ว
๓. สืบหาความเข้าใจแก่พนักงานและลูกเรือ ผบ.ภ. ถึงภาระหน้าที่ของตนเองในการดูแล และ บำรุงรักษา ระบบเจ้าหน้าที่ตามมาตรฐานของ ผบ.ภ.
๔. ได้รับการชื่นชม ในการปฏิบัติงานแสดงให้เห็นถึงกำลังใจด้วยภาพของพนักงานที่มีกรมผู้ร่วม วันผลิตผลในการปฏิบัติงานที่ ซึ่งได้ผลให้เกิดความสำเร็จต่อ งานในหน้าที่ ครั่งก่อให้เกิดงานลักษณะที่ดีต่อองค์กร

(นางสาว นันทนา) ผู้จัดทำรายงาน
29 / มิย / 2561 คณะทำงานและเลข

(นายประธาน พันภัยพาล) ผจก.
รองผู้จัดการ(เทคนิค)รักษาการแทน
ผู้จัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสูงใหญ่-ลก
29 มิ.ย. 2561

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)

[illegible]



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟย.อ.สุโขทัย

เลขที่

เรื่อง แก้อักร้อยเรียน หมายเลขคำร้อง I-๖๑๐๐๓๓๔๑

ถึง กฟภ.อ.สง

วันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๑

เรียน ผจก.สง.

๑.เรื่องเดิม

ตามข้อร้องเรียน หมายเลขคำร้อง I-๖๑๐๐๓๓๔๑ เนื่องจากต้นไม้และเถาวัลย์ปกคลุมเสาและสายไฟฟ้า ระหว่างโรงเรียนบ้านกัวา ไปคลองหมู่ที่ ๕ ตำบลริโก อำเภอสุนทรพลาดี จังหวัดนราธิวาส ซึ่งอยู่ในเขตรับผิดชอบ ของ กฟย.อ.สุโขทัย

๒.ข้อเท็จจริง

กฟย.อ.สุโขทัย ได้โทร ติดต่อเบอร์ ๐๘๖๔๗๕๖๐๕๐ ผู้รับสาย น.ส.นิรมล มาแจ้ง เมื่อ วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๑ เวลา ๑๔.๕๐ น. ได้ชี้แจงให้ผู้ร้องรับทราบ ถึงวิธีการดำเนินการแก้ไข และนัดหมายผู้ร้องเรียน วันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๑ เวลา ๐๙.๐๐ น. กฟย.อ.สุโขทัย ได้ตั้งแผน ดำเนินการแก้ไข ตามข้อร้องเรียน

๓.ผลดำเนินการ

วันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๑ กฟย.อ.สุโขทัย ได้เข้าดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนดังนี้

๑.ตัดต้นหมากที่ทับสายไฟแรงต่ำ จำนวน ๕ ต้น

๒.ตัดเถาวัลย์ที่ปกคลุมเสาและสายไฟ ระยะทาง ๑๐๐ ม.

๓.ได้เข้าพบ น.ส.นิรมล มาแจ้ง ตามนัดหมาย บ้านเลขที่ ๑๑๗ หมู่ที่ ๕ ตำบลริโก อำเภอสุนทรพลาดี จังหวัดนราธิวาส แต่ผู้ร้องไม่อยู่บ้าน และได้ โทร ติดต่อเบอร์ ๐๘๖๔๗๕๖๐๕๐ ไม่รับสาย และได้ปิดเครื่องโทรศัพท์

ทั้งนี้ได้แนบผลการดำเนินการก่อนและหลัง มาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบค. ดำเนินการต่อไป

สง ๘๘๘

เรียน ผจก. สง.

ผบ.บค.

(นายสันชัย มณีรัตน์)

ผจก.กฟย.สงป.

ผอ. ดิเรก ในระ
เมื่อนที่ ๑๒ มิ.ย.๖๑

ดิเรก

ดิเรก มณีรัตน์
ผอ. ดิเรก มณีรัตน์
ผอ. ดิเรก มณีรัตน์

นายอนุชิต เสถียรพัฒน์พงศ์

ผจก.กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก

12 มิ.ย. 2561

คุณ สันติภาพ
- ดำเนินการแก้ไขข้อ
เรื่องนี้ต่อไป

(นายนิคม เจริญศิริวัฒน์)

ผบ.บค.สง. รักษาการแทน ผบ.บค. สง

รายละเอียดข้อร้องเรียน

หมายเลขข้อร้องเรียน : I-61003341 หมวด : ร้องเรียน

ประเภท : ร้องเรียน > อื่นๆ > ตัดต้นไม้เสียหายหรือจัดเก็บไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย

สถานะ : รอดำเนินการ

ช่องทางการรับคำร้อง : www.pea.co.th วันที่ร้องเรียน : 7/6/2561 16:31:41

การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ : กฟอ.สุโขทัย จังหวัด : นราธิวาส

หน่วยงาน :

ประเภทผู้ใช้ไฟ* : == กรุณาเลือกรายการ ☐

ชื่อผู้ร้องเรียน : ต้นไม้ทับสายไฟ เลขที่บัตรประชาชน : 1-9698-00100-39-3

เบอร์โทรศัพท์ : 0864756050 E-mail : Goddress_pinkz@hotmail.com

หมายเลขผู้ใช้ไฟ : พื้นที่จ่ายไฟ :

สถานที่ติดต่อกลับ : 117 ม.5 ริโก๋ อ.สุโขทัย จ.นราธิวาส 96140

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน : ระหว่าง โรงเรียนบ้าน กวาว ไปคลอง ม.5 ริโก๋ อ.สุโขทัย จ.นราธิวาส 96140

รายละเอียด :

เนื่องจาก ต้นไม้ มีความรก และ ปกคลุม สายไฟฟ้า เป็นเวลา คาดว่าจะหลายปี จึงขอความกรุณา การไฟฟ้า ตรวจสอบด้วย สิ่งที่เหมาะสม 1.รูปภาพ

เอกสารแนบ :

No.	วันที่แนบไฟล์	สถานะ	ผู้แนบไฟล์	คำอธิบาย
1	07/06/2561 16:31:41	รอดำเนินการ		ภาพสายไฟ
2	07/06/2561 16:31:41	รอดำเนินการ		ภาพสายไฟ

การดำเนินการ :

No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
-----	-----------------	-------	--------------	-------------	------------



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอสหัสขันธ์	วันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๑
--	-------------------------

เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง ต้นไม้และเสาวัลย์ปกคลุมสายไฟฟ้า ระหว่างโรงเรียนบ้านกุ่มวา ไปคลองหมู่ที่ ๕ ตำบลศรีโก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอสหัสขันธ์ ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้
สาเหตุ

๑.ระบบจำหน่ายแรงต่ำมีต้นหมาก เอนทับสายแรงต่ำ จำนวน ๕ ต้น

๒.ระบบจำหน่ายแรงต่ำมีเสาวัลย์ปกคลุมเป็นช่วง ประมาณ ระยะทาง ๑๐๐ เมตร

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้

๑.โค่นต้นหมาก จำนวน ๕ ต้น

๒.ตัดเสาวัลย์ตลอดแนวสายระบบจำหน่าย

ลงชื่อ.....ผู้ชี้แจง

(นายสันชัย มณีรัตน์)

ตำแหน่ง ผจก.กฟย.สงป.

วันที่ ๑๑ มิ.ย. ๒๕๖๑

ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว
(เขียนตัวบรรจง)

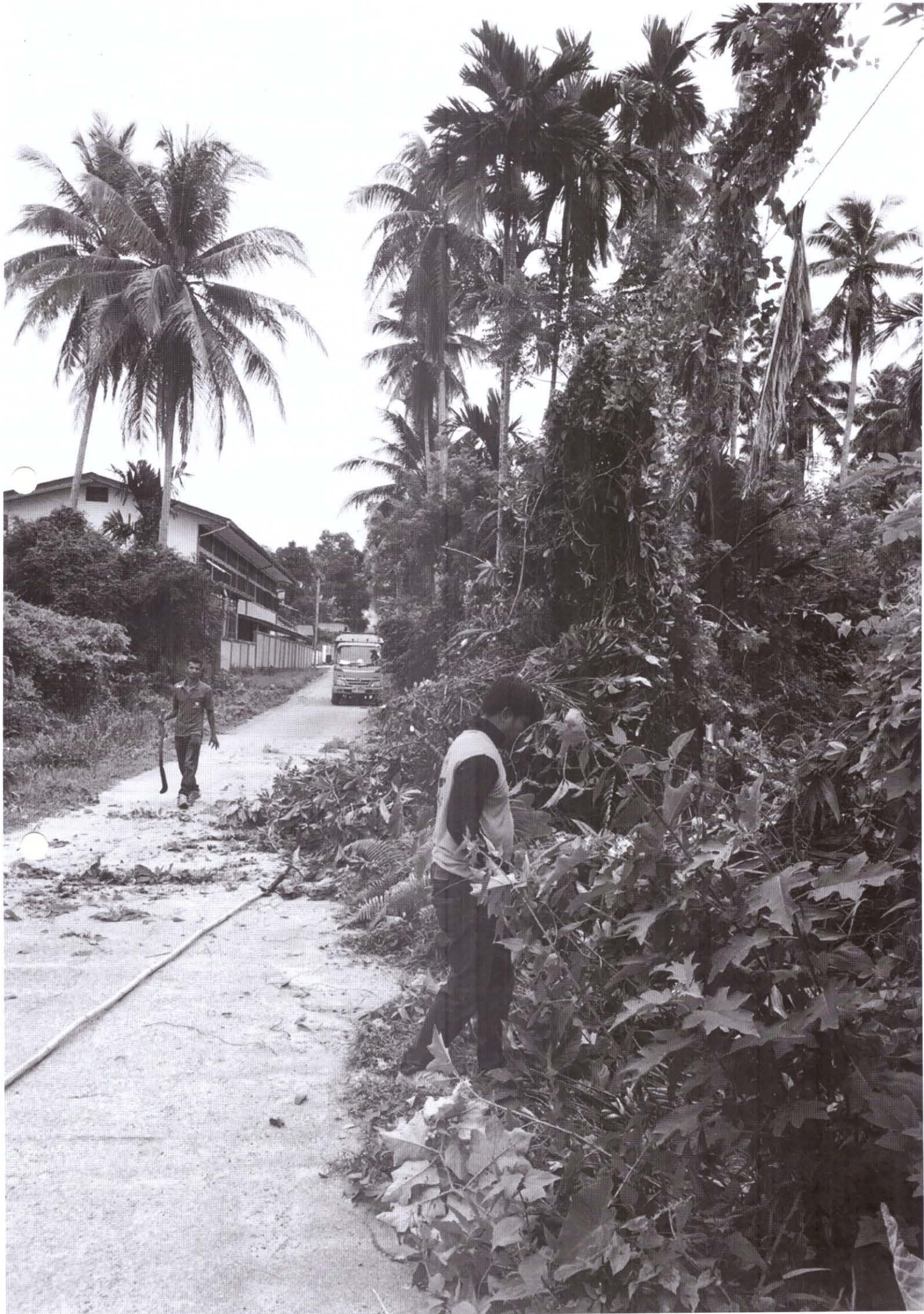
☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง

☒ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....เนื่องจากใกล้โรงเรียนไม่ได้ เพราะไม่มีบอร์ดโทรศัพท์

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อย ที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.					
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.					









การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ชผ.บป.

ถึง ผจก.สง.

เลขที่ สง.-

วันที่ 12 มิถุนายน 2561

เรื่อง ขอร้องเรียน เลขที่ I-61003478 ประเภท ชื่นชม

เรียน ผจก.สง. ผ่าน รจก.(ท.), หผ.บป.สง.

อ้างถึงหนังสือช่องทางระบบร้องเรียน www.pea.co.th เลขที่ I-61003478 ลว. 11 มิ.ย. 2561
ประเภท ร้องเรียน อื่นๆ โดยให้ นายนิวัต วุฒิศาสตร์ นบท.8 เข้าตรวจสอบหาข้อมูล บ้านอยู่อาศัย ในเขตพื้นที่
อำเภอสุโขทัย ชื่อ คุณนิรมาลา เบอร์โทร 0864756050

ประธาน และคณะกรรมการ ได้เข้าไปตรวจสอบพื้นที่ดังกล่าว ในวันที่ 12 มิถุนายน 2561 ขอสรุป
รายละเอียดข้อร้องเรียนดังนี้

1. ประธาน และคณะกรรมการได้ติดต่อประสานงานกับผู้ร้องเรียนเพื่อเข้าไปตรวจสอบพื้นที่ที่ลูกค้า
ชื่นชม การปฏิบัติงานของ กฟย.อ.สุโขทัย แต่ไม่สามารถติดต่อตามเบอร์โทรที่ให้ไว้ดังกล่าวได้
2. เป็นคำร้องที่ลูกค้าชื่นชม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กฟย.อ.สุโขทัย ที่ดำเนินการตัดต้นไม้ได้
รวดเร็ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการปิดข้อร้องเรียนต่อไป

(นายยิหว่า แซ่แจว)

ชผ.บป.สง.

คณะกรรมการและเลขานุการ การจัดการข้อร้องเรียน

หผ.บค.

ดำเนินการปิดข้อร้องเรียน ต่อไป

(นายประสาน พันภัยพาล)

รจก.(ท.) รักษาการแทน ผจก.กฟอ.สง.

12 มิถุนายน 2561

รจก. 7
- อภิเชษฐ์

ทราบ

12 มิ.ย 61

กนกคุณ เจริญศิริราชดี
ชผ.บค.สง.



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: ทฟภ. ๐. สีนวโก-ลก เลขที่คำร้อง I - ๖1003478	วันที่ 12 มิถุนายน 2561
---	-------------------------

เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☒ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง.....ชื่นชม การปฏิบัติงานของพนักงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาสีนวโก-ลกการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....๐. สีนวโก-ลก ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้
สาเหตุ.....พนักงานขอ ทฟภ. ๐. สีนวโก-ลก ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีได้ช่วยเหลือ
ประสิทธิผล และรวดเร็ว จึงทำให้ ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความพึงพอใจ และชื่นชมยินดีปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้.....
ทฟภ. ๐. สีนวโก-ลก ปฏิบัติการได้ดีและมีความพึงพอใจ
ปีละ 2 ครั้ง ตามแผนที่ ทฟภ. กำหนดลงชื่อ.....ผู้ชี้แจง
(นายจิรัช วัฒนกิจน) (นายจิรัช วัฒนกิจน)
ตำแหน่ง.....หนก 8 ประสานงาน
วันที่ 12 มิ.ย. 2561ข้าพเจ้า.....ไม่.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว
(เขียนตัวบรรจง)☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง
☒ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....ไม่สะดวกต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เนื่องจากไม่สะดวกโทรศัพท์

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อย ที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ ทฟภ.					
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ ทฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ ทฟภ.					

📌 รายละเอียดข้อร้องเรียน

หมายเลขข้อร้องเรียน : I-61003478 **หมวด :** ชื่นชม
ประเภท : ชื่นชม > อื่นๆ
สถานะ : ปิด
ช่องทางการรับคำร้อง : www.pea.co.th **วันที่ร้องเรียน :** 11/6/2561 17:59:39
การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ : กฟย.สุโขทัย **จังหวัด :** นราธิวาส
หน่วยงาน :
ประเภทผู้ใช้ไฟ* : บ้านอยู่อาศัย ▼
ชื่อผู้ร้องเรียน : นิรมล **เลขที่บัตรประชาชน :** 1-9698-00100-39-3
เบอร์โทรศัพท์ : 0864756050 **E-mail :** Goddess_pinkz@hotmail.com
หมายเลขผู้ใช้ไฟ : **พื้นที่จ่ายไฟ :**
สถานที่ติดต่อกลับ :
สถานที่เกิดข้อร้องเรียน :
รายละเอียด :
 ทำงานรวดเร็วมากค่ะ ขอชื่นชมค่ะ
เอกสารแนบ :

No.	วันที่แนบไฟล์	สถานะ	ผู้แนบไฟล์	คำอธิบาย
1	11/06/2561 17:59:39	รอดำเนินการ		รูปภาพหลังจากมีการตัดต้นไม้คะ

การดำเนินการ :

No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
1	12/6/2561 15:08:26	กำลังดำเนินการ	สันติพงศ์ คำละเอียด		ขอปิดเรื่องเนื่องจากเป็นคำร้องชื่นชม ที่ กฟย.สุโขทัยดำเนินการตัดต้นไม้แล้วเสร็จ
2	12/6/2561 15:09:41	ปิด	สันติพงศ์ คำละเอียด		ขอปิดเรื่องเนื่องจากเป็นคำร้องชื่นชม ที่ กฟย.สุโขทัยดำเนินการตัดต้นไม้แล้วเสร็จ