



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการบริหาร ถึง ประธานคณะกรรมการบริหารจัดการ
จัดการข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนในภาพรวม
เลขที่ ฉ.๓ นร.(บห.) วันที่
เรื่อง รายงานสรุปข้อร้องเรียนของ กฟอ.นางรอง และ กฟฟ.ในสังกัด ประจำปีไตรมาส ๒/๒๕๖๒

เรียน ประธานคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม

ด้วย คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ได้ตรวจสอบข้อร้องเรียน ผ่าน หน่วยงาน กฟภ., ผ่านหน่วยงานราชการ และผ่านระบบ PEA-VOC System นั้น พบว่า กฟอ.นร. และ กฟฟ.ในสังกัด มีข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ สถานะ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ ถึง ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๒ จำนวน ๑๖ เรื่อง , ข้อเสนอแนะ จำนวน ๙ เรื่อง , ร้องขอ จำนวน ๕ เรื่อง , ชื่นชม จำนวน ๑ เรื่อง และร้องเรียน จำนวน ๑ เรื่อง (รายละเอียดตามเอกสารแนบ) ทั้งนี้ ดำเนินการปิดข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน จึงขอนำส่งรายงานสรุปข้อร้องเรียนของ กฟอ.นร. และ กฟฟ.ใน สังกัด ประจำปีไตรมาส ๒/๒๕๖๑๒ มาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายวรอรธ เรืองแข)

กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ที่ ฉ.๓ นร.(บห.) ๖๖๖๔ E ๙ กค. ๒๕๖๒

เรียน ผจก.กฟส.,กฟย.,คณะกรรมการโปรงใส

- เพื่อทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายณพลสิทธิ์ รุ่งพรปัญญาโรจน์)

ผจก.กฟอ.นางรอง

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟอ.นางรอง

ประจำไตรมาส 2/2562

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

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

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	1	1	100	3
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	9	9	-	13
2	ชื่นชม	1	1	-	9
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	5	5	-	10
	รวม	15	15	-	32

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

กฟอ.นารอง มีจำนวนข้อเสนอแนะ จำนวน ๓ เรื่อง และข้อร้องขอ จำนวน ๒ เรื่อง

กฟส.บ้านกรวด มีจำนวน ข้อชื่นชม จำนวน ๑ เรื่อง

กฟส.ละหานทราย มีจำนวนข้อร้องขอ จำนวน ๒ เรื่อง

กฟส.ประโคนชัย มีจำนวนข้อร้องเรียน จำนวน ๑ เรื่อง และข้อร้องขอ จำนวน ๑ เรื่อง

กฟส.หนองกี่ มีจำนวนข้อเสนอแนะ จำนวน ๕ เรื่อง

กฟย.โนนดินแดง มีจำนวนข้อร้องเรียน จำนวน ๑ เรื่อง

- กรณีเรื่องการถูกงดจ่ายไฟฟ้าไม่ได้รับการแจ้งเตือน กฟช.ให้พนักงานที่เกี่ยวข้องให้ความสำคัญงานด้านบริการ
 ย้ำเตือนต่อบริษัทฯ/ตัวแทน ให้ปรับปรุงการให้บริการใหม่ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีก และได้แจ้งช่องทางเสริม
 ในการรับข้อมูลแจ้งค่าไฟฟ้าและแจ้งเตือนผ่าน SMS และแนะนำให้ผู้ใช้ไฟคาวีโหลด PEA Smart Plus เพื่อใช้
 บริการและตรวจสอบข้อมูลต่างๆด้วยตนเอง เช่น การตรวจสอบและชำระค่าไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน

- กรณีเรื่องคุณภาพไฟฟ้า ไฟตก ไฟดับ ให้ส่วนที่เกี่ยวข้องวางแผนเชิงป้องกันสำรวจ/ตั้งแผนปรับปรุงระบบ
 จำหน่าย วิเคราะห์แนว โนมปริมาณการใช้ไฟฟ้าในอนาคตเพื่อพิจารณาปรับปรุงเพิ่มขนาดหม้อแปลงให้สอดคล้อง
 ใกล้เคียงเหมาะสมกับปริมาณ

- ด้านการให้บริการ ให้ส่วนที่เกี่ยวข้องเวียนย้ำแนวทางการปฏิบัติตามระเบียบแนวทางการปฏิบัติของ กฟภ.
 ให้พนักงานได้รับทราบ,ด้านพฤติกรรม ให้ความรู้กับพนักงานได้รับทราบถึงขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงานและ
 จัดให้มีการอบรมจริยธรรมและจรรยาบรรณพนักงาน

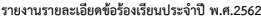
(นายวรอรธ เรื่องแชน) ผู้จัดทำรายงาน

๕/๘ ก.ค. ๒๕๖๒

(นายพนพลธิ์ รุ่งพรปัญญาโรจน์) ผจก.กฟอ.นร.

๕/๘ ก.ค. ๒๕๖๒

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)



ระหว่างวันที่	<u>1 ม.ค. 2562</u>	ถึง วันที่	<u>31 ธ.ค. 2562</u>
กลุ่ม	<u>ทั้งหมด</u>	ประเภท	<u>ทั้งหมด</u>
ช่องทาง	<u>ทั้งหมด</u>		

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่สำร้องส่งถึง กฟผ.	จำนวนวัน	วันที่สำร้องส่งถึง กฟผ.	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	หมายเลขผู้ใช้ไฟ	ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน	เบอร์โทรศัพท์	รายละเอียด	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
1	F05401	กฟล.สะพานทราย	I-62005308	14	25/6/2019 13:30:20	28/6/2019 10:28:12	8/7/2019 8:45:14	พินพา ไททอง	020012796879	PEA Mobile	ร้องขอ	อื่นๆ	0952378241	เปลี่ยนนามนำหน้า จากนายเป็นนางสาวให้ด้วย ผิดหมวดลด	กฟล.โนนดินแดง ได้เข้าพบคุณพินพา ไททอง ได้ร้องขอให้เปลี่ยนชื่อในใบแจ้งค่ากระแสไฟฟ้าให้นำหน้าจาก นายแก้ว อินคาบอน มาเป็น นางสาวแก้ว อินคาบอน กฟล.สะพานทราย ได้ดำเนินการเปลี่ยนเรียบร้อยแล้ว ตามคำร้องเลขที่ 110009693317 ถว.5 ก.ค. 2562	ปิด
2	F05301	กฟล.หนองอี	C-15809208	17	12/6/2019 14:21:30	20/6/2019 8:56:44	28/6/2019 13:55:12	อัคริ ฤทธิยานนท์		Call Center	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	การให้บริการ	0817219867	แนะนำ กฟล.หนองอี จ.บุรีรัมย์ เรื่องเจ้าหน้าที่การดำเนินการปึกเสารัฐที่ดินส่วนบุคคลในพื้นที่ หมู่ที่ 8 ต.บุกรัง อ.หนองอี จ.บุรีรัมย์ ห่างจากวัดป่าอุดมธรม ประมาณ 2 กม. ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการการปึกเสารัฐเข้ามาในเขตที่ดินส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า จำนวน 8 คน โดยที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้ดำเนินการเซ็นยินยอมให้ดำเนินการ แจ้งเคยได้ติดต่อไปที่การไฟฟ้าตั้งแต่เดือนมกราคมที่ 2561 ผู้ยื่นคำร้อง ชื่อคุณอัคริ ฤทธิยานนท์ และได้มีการติดตามเรื่องหลายครั้ง แจ้งมี จน รับเรื่องและมีการลงพื้นที่ตรวจสอบ แต่ยังไม่มีการดำเนินการย้ายเสาไฟฟ้า เนื่องจากผู้จัดการการไฟฟ้าแจ้งว่าต้องรอกรมที่ดินดำเนินการตรวจสอบในพื้นที่ก่อน จนถึงปัจจุบันยังไม่มีการดำเนินการใดๆ เลย จึงทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเป็นที่ทำการเกษตรไว้้อย ทำให้ลำบากต่อการเก็บเกี่ยวผลผลิต ได้มีการแจ้งผู้ไฟฟ้า มีหนังสือพยานความสับนการตรวจสอบแนวเขตที่ดินจากสำนักงานปฎิรูปที่ดินเพื่อการเกษตรจังหวัดบุรีรัมย์ ยังไม่ได้รับการยืนยันแนวเขตที่ดิน จึงยังไม่สามารถดำเนินการย้ายเสาและสายไฟออกจากแนวเดิมได้ แต่ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าเหตุใดจึงต้องการตรวจสอบแนวเขตที่ดินเนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้ามีโฉนดอยู่ ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการชี้แจงและย้ายเสาไฟฟ้าออกจากพื้นที่ของผู้ใช้ไฟฟ้าโดยเร็ว ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการให้ประสานงานสำนักงานใหญ่ // คุณอัคริ ฤทธิยานนท์ หมายเลขเคสติดต่อ 0816486959/0817219867	กฟล.หนองอี มีหนังสือติดตามถึงสำนักงานปฎิรูปที่ดินเพื่อการเกษตรจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อขอหนังสือยืนยันแนวเขต ครั้งที่ 7 ปัจจุบันยังไม่มีการตอบกลับ กฟล.หนองอี มีหนังสือถึงผู้นำท้องถิ่นในขึ้นเรื่องการคัดค้านการย้ายเสาไฟฟ้าอีกครั้ง และมีหนังสือตอบกลับจากท้องถิ่น จึงยังไม่สามารถดำเนินการตามข้อร้องเรียนได้ ขอปิดข้อร้องเรียนไว้เบื้องต้นก่อน จนกว่าจะมีการชี้แจงแนวเขตหรือยืนยันจากสำนักงานปฎิรูปที่ดินเพื่อการเกษตรต่อไป	ปิด
3	F05201	กฟล.ประโคนชัย	I-62004837	3	12/6/2019 0:39:54	12/6/2019 9:41:31	14/6/2019 13:40:33	เรวัตต์	020013423017	www.pea.co.th	ร้องเรียน	การให้บริการ	0892489589	เมื่อตอนเย็นวันที่ 11 มิ.ย 62 ได้พบตอนเย็นเวลาอยู่ 17.00น มีคนเข้ามาตีลูกบริเวณหม้อต้มเสาไฟแจ้งไปที่การไฟฟ้าประโคนชัย เขาบอกว่าไปซ่อมที่เขาคอก ต่อมาสามทุ่มแจ้งไปอีกว่าไฟยังไม่มา จนผู้ขายตอบด้วยน้ำเสียงไม่ค่อยจะพอใจแล้วว่าเป็นเคสไปดูแลให้ จนเวลานี้เที่ยงคืนครึ่งไฟก็ยังไม่มา เหตุการณ์ใหญ่ที่หม้อจะเผาพื้นที่ร้านค้าเกิดจะขึ้น...	ได้เข้าพบและแจ้งผู้ร้องเรียนแล้ว เมื่อวันที่ 13 มิ.ย.62	ปิด
4	F05101	กฟล.นารอง	I-62004575	8	3/6/2019 21:18:34	4/6/2019 11:30:49	10/6/2019 16:32:18			PEA Mobile	ร้องขอ	อื่นๆ	0994655164	ไฟฟ้าดับ ไม่สามารถโทรแจ้งไฟฟ้าดับได้เลย ตั้งแต่ 20:40-21:18 นอนไม่ได้เลยครับ 2วันก่อนก็ดับเป็นชั่วโมง อยู่ตรงแยกประณณีย์ อำเภอวารทอง จังหวัดบุรีรัมย์	พบ.ตรวจสอบระบบจำหน่าย คัดกรองโมโนโวลต์ระบบจำหน่ายและติดตั้งอุปกรณ์ป้องกัน	ปิด
5	F05201	กฟล.ประโคนชัย	C-15736060	5	2/6/2019 20:42:29	4/6/2019 13:42:02	6/6/2019 13:41:10	ปัทมพงษ์ พลวิวัฒน์		Call Center	ร้องขอ	อื่นๆ		ร้องเรียน กฟล.ประโคนชัย จ.บุรีรัมย์ เรื่อง ไม่ได้รับใบโอนแจ้งคำไฟฟ้า ของบ้านเลขที่ 189 ม.9 ต.ปราง อ.ประโคนชัย จ.บุรีรัมย์ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020016985825 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณ เอื้อง มีประโคน จุดสังเกตอยู่บริเวณหมู่บ้านห้วยบ่อ ห่างจากโรงเรียนบ้านห้วยบ่อประมาณ 100 ม. ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าไม่ได้รับใบโอนแจ้งคำไฟฟ้ามาเป็นเวลานาน 1 ปี เนื่องจากเจ้าหน้าที่จะนำบิลใบแจ้งคำไฟฟ้าไปฝากไว้ที่บ้านเพื่อนบ้าน ส่งผลทำให้ไม่ทราบค่าไฟฟ้าและไม่ได้รับความสะดวกในการชำระค่าไฟฟ้า จึงต้องการให้ทางการไฟฟ้าปรับปรุงเรื่องการจัดส่งใบแจ้งคำไฟฟ้า ให้ตรงตามบ้านที่ใช้ไฟฟ้าจริงๆทุกครั้งด้วย // ผู้ใช้ไฟฟ้า คุณ ปัทมพงษ์ พลวิวัฒน์ สดวกแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ 0993378545	เปลี่ยนประเภทจาก: (ร้องเรียน > การตรวจหน่วย/แจ้งคำไฟฟ้า > ไม่ได้รับใบแจ้งคำไฟฟ้า) เป็น (ร้องขอ >อื่นๆ)	ปิด
6	F05101	กฟล.นารอง	C-15608404	14	17/5/2019 18:17:24	21/5/2019 8:46:43	30/5/2019 11:25:39	วี เพ็ชรรักษา		Call Center	ร้องขอ	อื่นๆ		ร้องเรียน กฟล.นารอง จ.บุรีรัมย์ เรื่อง เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจบริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่บ้านเลขที่ 146 ม.2 ต.ทุ่งแสงทอง อ.นารอง จ.บุรีรัมย์ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020013577118 ที่ผู้จุดทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า คุณ เศรษฐนิกร เพ็ชรรักษา แจ้งว่า วันที่ 17/05/62 เวลาประมาณ 14.00 น. มีเจ้าหน้าที่ผู้รับหมายเข้าไปตัดกระแสไฟฟ้าที่บ้าน แต่ผู้ใช้ไฟฟ้ามีการเจรจาต่อรองว่าอย่าเพิ่งตัดไฟได้หรือไม่ จะรีบเข้าไปชำระค่าไฟฟ้าทันที แต่แจ้งว่าเจ้าหน้าที่ไม่ยอมและออกมิดอร์ออกทันที จากนั้นผู้ใช้ไฟฟ้าจึงเข้าไปชำระค่าไฟฟ้าและได้รับการต่อกลับเรียบร้อยแล้ว แต่รู้สึกไม่พอใจกับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากไม่มีความเต็มใจและไม่ยอมช่วยเหลือผู้ใช้ไฟฟ้า จึงต้องการให้ กฟล.นารอง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น // คุณวี เพ็ชรรักษา หมายเลขเคสติดต่อ 0908267948	เปลี่ยนประเภทจาก: (ร้องเรียน > พฤติกรรมพนักงาน > พนักงานพูดจาไม่สุภาพ / ไม่เต็มใจบริการ) เป็น (ร้องขอ >อื่นๆ)	ปิด

7	F05101	กฟอ.นารอง	C-15598215	15	16/5/2019 11:46:17	17/5/2019 8:50:58	30/5/2019 11:07:36	อุทพนา โพธิ์จันทร์		Call Center	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	0881084975	แนะนำ กฟอ.นารอง จ.บุรีรัมย์ เรื่องไฟฟ้าตกบ่อยบริเวณ บ้านเลขที่ 105/2 ม.1 บ้านโนนสุวรรณ ต.โกกรแก้ว อ.โนนสุวรรณ จ.บุรีรัมย์ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าจะมีไฟตกทุกวัน วันละสองถึงสามครั้ง โดยไม่ทราบสาเหตุ ทำให้ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ไฟฟ้า เครื่องใช้ไฟฟ้าได้รับความเสียหาย ผู้ใช้ไฟฟ้าจึงต้องการให้การไฟฟ้าในพื้นที่มีการปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าบริเวณนี้ให้มีคุณภาพมากกว่าเดิม // คุณอุทพนา โพธิ์จันทร์ หมายเลขติดต่อ 0881084975	สรุป.กฟอ.นร.ได้ดำเนินการตรวจสอบระบบจำหน่ายในบริเวณพื้นที่ดังกล่าวแล้วได้ดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนอุปกรณ์ในแหล่งเป็นที่ยอมรับ และแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ	ปิด
8	F05301	กฟอ.หนองกี่	I-62003731	14	15/5/2019 18:46:48	17/5/2019 9:14:51	28/5/2019 15:05:50		นาย สี จักกลาง 020013374394	PEA Mobile	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	0827556674	ไฟดับบ่อยมากครับ ยิงเวลาสามคคดับตลอด	สรุป.นอกได้เข้าพบผู้ร้องเรียนแล้วและได้แจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงสาเหตุการดับของกระแสไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าจะแจ้งขอปิดข้อร้องเรียนต่อไป	ปิด
9	F05402	กฟอ.โนนดินแดง	C-15474621	7	2/5/2019 15:39:30	3/5/2019 13:35:05	8/5/2019 15:52:26	N/A		Call Center	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	อื่นๆ		ร้องเรียน กฟอ.โนนดินแดง จ.บุรีรัมย์ เรื่องพนักงานชุดจากไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าวันที่ 02/05/2562 เวลาประมาณ 15.00 น. ได้เดินทางไปชำระค่าไฟฟ้าที่ กฟอ.โนนดินแดง มีพนักงานผู้หญิงไม่ทราบชื่อแจ้งกับผู้ใช้ไฟฟ้าว่าไม่รับชำระค่าไฟฟ้าแล้วเนื่องจากหมดเวลาทำการ โดยแสดงพฤติกรรมและสภาน่าไม่เหมาะสม ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารู้สึกไม่พึงพอใจเป็นอย่างมากเนื่องจากเจอเหตุการณ์เช่นนี้มาหลายครั้งแล้ว ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ กฟอ.โนนดินแดง ปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น // ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่สะดวกแจ้งชื่อ-นามสกุล และไม่สะดวกแจ้งหมายเลขติดต่อกลับ	เปลี่ยนประเภทจาก: (ร้องเรียน > พฤติกรรมพนักงาน > พนักงานชุดจากไม่สุภาพ / ไม่เต็มใจบริการ) เป็น (ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น > อื่นๆ)	ปิด
10	F05301	กฟอ.หนองกี่	C-15472502	12	2/5/2019 10:57:39	8/5/2019 14:17:16	13/5/2019 16:10:44	อัคริ ฤทัยยานนท์		Call Center	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	การให้บริการ	0817219867	แนะนำ กฟอ.หนองกี่ จ.บุรีรัมย์ เรื่องเจ้าหน้าที่การดำเนินการปึกสาฎกอยู่ที่ต้นสวนบุคคลในที่ดิน หมู่ที่ 8 ต.บุกระสัง อ.หนองกี่ จ.บุรีรัมย์ ห่างจากวัดป่าอุดมธรม ประมาณ 2 กม. ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการการปึกสาฎกไฟฟ้าเข้ามาในเขตที่ดินส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า จำนวน 8 คน โดยที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้ดำเนินการขออนุญาตให้ดำเนินการ แจ้งเคยได้ติดต่อไปที่การไฟฟ้าตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2561 ผู้ยื่นคำร้อง ชื่อคุณอัคริ ฤทัยยานนท์ และได้มีการติดตามเรื่องหลายครั้ง แต่มี จนท.รับเรื่องและมีการลงพื้นที่ตรวจสอบ แต่ยังไม่มีมีการดำเนินการย้ายสายไฟฟ้าให้ เนื่องจากผู้จัดการการไฟฟ้าแจ้งว่าต้องรอกรมที่ดินเข้าดำเนินการตรวจสอบในพื้นที่ก่อน จนมาถึงปัจจุบันยังไม่มีการดำเนินการใดๆ เลย จึงทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเป็นพื้นที่ทำการเกษตรไร่ร้อย ทำให้ลำบากต่อการเก็บเกี่ยวผลผลิต ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขและย้ายสายไฟฟ้าออกจากพื้นที่ของผู้ใช้ไฟฟ้าโดยเร็ว ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการให้ประสานงานสำนักงานใหญ่ //คุณอัคริ ฤทัยยานนท์ หมายเลขติดต่อ 0816486959/0817219867	กฟส.หนองกี่ มีพนักงานทวงถามความคืบหน้าการตรวจสอบแนวเขตที่ดินจากสำนักงานปฎิรูปที่ดินเพื่อการเกษตรจังหวัดบุรีรัมย์ ยังไม่ได้รับการยืนยันแนวเขตที่ดิน จึงยังไม่สามารถดำเนินการย้ายสายและสายไฟออกจากแนวเดิมได้ตามร้องเรียน จึงขอปิดข้อร้องเรียนเบื้องต้นไว้ก่อนจนกว่าจะมีการชี้แจงเขตทางสาธารณะต่อไป	ปิด
11	F05401	กฟอ.สหภาพทราย	I-62003066	10	29/4/2019 23:15:40	30/4/2019 12:35:56	8/5/2019 15:43:21	กัญญาพร แดงเพ็ชร		PEA Mobile	ร้องขอ	อื่นๆ	0928925842	บ้านโคกคาพรหม เลขที่ 20 หมู่ 2 ต.ตาจ่ง อ.สหภาพทราย จ.บุรีรัมย์ และบ้านใกล้เคียงบริเวณหลายหลังจาบริเวณในซอยเดียวกันมีเสียงกัมปปัญหาไฟฟ้าดับแทบทุกวันในขณะที่บ้านมีเครื่องใช้ทางติดตลอดไม่เคยมีปัญหาใด รบกวนหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวไว้ด้วยค่ะ	กฟส.ทพ.(สทป.)ได้เข้าพบผู้ร้องขอและชี้แจงข้อเท็จจริงสาเหตุที่ไฟฟ้าดับบ่อยให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารับทราบและเข้าใจแล้วเนื่องจากในช่วงดังกล่าวเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลม รวมน้ำมีสูงขึ้นแล้วไฟฟ้าทำให้เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องอยู่บ่อยครั้ง ทั้งนี้ได้ตรวจสอบไลน์อย่างละเอียดติดต้นไม้ สรรวจตัดกิ่งจนจนการกร เพื่อลดปัญหาไฟฟ้าดับ พร้อมได้แนบเอกสารประกอบ มาด้วยแล้ว	ปิด
12	F05301	กฟอ.หนองกี่	I-62002698	7	23/4/2019 17:41:09	24/4/2019 9:27:40	29/4/2019 10:52:58	อรทัย	-	www.pea.co.th	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	การให้บริการ	0937912891	วันที่ 23/4/62 เวลาประมาณ 14.00 กว่าๆ ดิฉันได้เดินทางไปชำระค่าไฟฟ้า กฟอ.หนองกี่ ซึ่งมีพนักงาน 2 บังอยู่เป็นคนต่อที่ 1และ 2 ดิฉันไปกับลูกที่ลูกน้อยอีก 1 คน พอดีบิณขี้อยู่ 2 บิเบินที่ช่อง 1 แต่นักงานช่อง 1 ไม่ยอมให้นามองเอาถุงหมวกกันแดดขีมีมือถือ และข้างหนึ่งก็เสียบสมอโทรศัพท์ จนดิฉันไปจ่ายที่ช่อง 2 พนักงานก็ยังไม่ยอม	กฟอ.หนองกี่ ได้เข้าพบผู้ร้องเรียนชี้แจงอธิบายให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบบางครั้งพนักงานที่อยู่เคาน์เตอร์อาจไม่ได้มองจริง บางครั้งอาจอ่านไลน์ในโทรศัพท์อยู่เพราะทุกวันนี้ผู้บังคับบัญชาสั่งงานทางไลน์ และได้กำชับพนักงานที่นั่งเคาน์เตอร์รับการชำระค่ากระแสไฟฟ้าให้มากกว่าค่าที่เดือนในการให้บริการที่ดีของ กฟอ.	ปิด
13	F05101	กฟอ.นารอง	C-15390785	10	23/4/2019 15:24:32	24/4/2019 9:08:24	2/5/2019 10:10:06	สุมิตร สทนทา	020021434931	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	พฤติกรรมพนักงาน	0924143331	แนะนำ กฟอ.นารอง จ.บุรีรัมย์ เรื่องเจ้าหน้าที่ชุดจากไม่สุภาพ บ้านเลขที่ 117 ม.10 ต.นารอง อ.นารอง จ.บุรีรัมย์ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า วันที่ 23/4/2019 (ไม่ได้รับเวลาได้ติดต่อไปที่ กฟอ.นารอง หมายเลข 04624160 สอบถามเรื่องกระแสไฟฟ้าดับ แจ้งว่ามีเจ้าหน้าที่ผู้ขายรับสาย ชุดจากไม่ได้ใช้ไฟฟ้า น้ำเสียงไม่เต็มใจให้บริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่ามีกระแสไฟฟ้าดับบริเวณหมู่ที่ 10 ต้องการให้เจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบให้ เจ้าหน้าที่แจ้งกับผู้ใช้ไฟฟ้าว่า ยืนเอาบ่ออยู่ก้นของบ่อไปแล้วไปติดต่อเอาเอง ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความไม่พอใจเป็นอย่างมาก จึงต้องการให้ กฟอ.นารอง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการปรับปรุงงานบริการให้ดียิ่งขึ้น // ผู้ใช้ไฟฟ้าคุณสุมิตร สทนทา หมายเลขติดต่อ 0924143331	สรุป.กฟอ.นารอง มีการอบรมพนักงานที่ปฏิบัติงาน ว่ากล่าวตัวเตือนแนะนำ และเน้นย้ำเกี่ยวกับการชุดคลุม รวมถึงการตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าแล้ว	ปิด
14	F05501	กฟอ.บ้านกรวด	C-15300093	9	14/4/2019 18:00:35	18/4/2019 10:09:37	22/4/2019 13:47:40	สุชาติ N/A		Call Center	ชื่นชม	ชมเชยการปฏิบัติงานของ กฟอ.		ชื่นชม จนท.หน่วยแก้ไขไฟฟ้า กฟอ.บ้านกรวด จ.บุรีรัมย์ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า วันที่ 14/04/62 มีฝนตกแรงมีพายุในพื้น ที่ไฟฟ้าในพื้นที่ดับ เจ้าหน้าที่เข้ามาแก้ไขได้รวดเร็วมาก จึงเรียนมาเพื่อขอบคุณและชื่นชมพนักงานแก้ไขไฟ / คุณ สุชาติ หมายเลขโทรศัพท์ 097895919	กฟส.บ้านกรวด ได้ออกตรวจเยี่ยมพบปะผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชุมชนและขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ รับทราบสาเหตุตามนโยบายของ กฟอ. เพื่อความปลอดภัยไม่ให้เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องและทรัพย์สินเสียหาย	ปิด

15	F05301	กฟอ.หนองกี่	C-15298783	10	14/4/2019 15:25:25	18/4/2019 8:35:10	23/4/2019 13:39:36	อนนทส ปราณกระโทก		Call Center	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า		แนะนำ กฟอ.หนองกี่ จ.บุรีรัมย์ เรื่องไฟฟ้าดับบ่อยเป็นบริเวณกว้าง ของบ้านเลขที่ 140 ม. 12 ต.ดอนมะราง อ.หนองกี่ จ.บุรีรัมย์ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020013364558 ผู้ขอใช้ไฟฟ้า คุณกระจะ ปราณกระโทก จุดสังเกต ห่างจากวัดดงเย็น ประมาณ 900 เมตร ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า ไฟฟ้าดับบ่อยเป็นบริเวณกว้าง ใน 1 สัปดาห์ที่ผ่านมาก ไฟฟ้าดับประมาณ 3-4 ครั้ง แต่ละครั้งดับนาน 2-3 ชั่วโมง ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าหม้อต้มแก๊สไฟฟ้าก็ดับ จึงต้องการให้เจ้าหน้าที่ ตรวจสอบแก๊สและปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าให้ดียิ่งขึ้น // ผู้ใช้ไฟฟ้าคุณอนนทส ปราณกระโทก หมายเลขโทรศัพท์ 0879586861	สภาพได้เข้าพบผู้ร้อง และได้ชี้แจงในวันดังกล่าวได้เกิดพายุ ลมแรง ทำให้ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง พนักงานอยู่รวมกันกระแสไฟฟ้าได้ระคนข้างช่วยแก้ไขหลายจุด และไฟดับหลายหมู่บ้าน ทำให้แก๊สกระแสไฟฟ้าดับนาน ผู้ใช้ไฟฟ้ารับทราบและพอใจในการให้บริการ	ปิด
16	F05101	กฟอ.นาบอง	C-15212663	23	4/4/2019 10:06:13	5/4/2019 11:42:38	26/4/2019 14:24:29	ธัญนันท์ รัตนวิโรพาส	020014388225	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	0945194999	แนะนำ กฟอ.นาบอง จ.บุรีรัมย์ เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย แจ้งว่าในพื้นที่บริเวณบ้านเลขที่ 50/5 ถ.ศรีกัลยา ต.นาบอง อ.นาบอง จ.บุรีรัมย์ 31110 จุดสังเกต อยู่บริเวณตลาดสี่ชุมชน โดยเฉลี่ยแล้วไฟฟ้าจะดับประมาณ 2-3 ครั้งต่อเดือน ช่วงเวลาประมาณ 19.00 - 21.00 ซึ่งดับแต่ละครั้งเป็นระยะเวลานานประมาณ 2-3 ชั่วโมง ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อน ต้องการแนะนำไปยัง กฟฟ.กฟอ.นาบอง ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการตรวจสอบ และปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น /ผู้ใช้ไฟฟ้าคุณ ธัญนันท์ รัตนวิโรพาส หมายเลขติดต่อกลับ 0945194999	กฟบ.กฟอ.นาบอง ตรวจสอบระบบจำหน่ายต้องจุดต่อจุดสัมผัส และติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันเพิ่ม	ปิด