

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟอ.พะเยา

ประจำไตรมาสที่ 1/2560

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟ	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า	ทุจริตประพฤติชอบ	อื่น ๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center		2							2	
2	ผวก./สนง.ภ1-4										
3	www.pea.co.th										
4	ตู้ ปณ.150										
5	สื่อมวลชน										
6	สปน./สดง.										
7	ศูนย์ดำรงธรรม										
8	สำนักงาน หน่วยงาน/ การไฟฟ้าเขต										
9	สื่อสังคมออนไลน์										
10	อื่น ๆ										
	รวม		2							2	

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐาน

คุณภาพบริการ 30 วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	2	2	100%	2 วัน
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน				
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน				

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาดังกำหนด

.....

.....

.....

.....

3. ประเภทอื่น ๆ

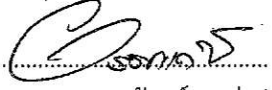
ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	2	2	-	3 วัน
2	ชื่นชม	1	1	-	
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	1	1	-	
4	ร้องขอ	1	1	-	
	รวม	5	5	-	

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

4.1 ปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินการยังไม่มี

4.2 แนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

- จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนวิธีการขอใช้ไฟฟ้า ติดตั้งไว้ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นอย่างชัดเจน
- ให้งานที่ปฏิบัติงานหน้าเคาน์เตอร์รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า แนะนำ, ตอบข้อซักถามของผู้ขอใช้ไฟอย่างชัดเจนถึงวิธีการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน
- ให้งานที่ปฏิบัติงานหน้าเคาน์เตอร์ฯ สอบถามและขอเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกับผู้ขอใช้ไฟทุกรายได้จริง เพื่อติดต่อประสานงาน กรณีมีขั้นตอนการดำเนินงานที่มีปัญหา หลังจากที่ใช้ไฟกลับไปแล้ว
- เห็นควรให้มีการติดตั้งมิเตอร์ให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการผู้ใช้ไฟ และเป็นไปตามข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการ และ ผู้รับบริการ
- กรณีการดำเนินการไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการ และผู้ใช้ไฟสอบถามติดต่อมาทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อที่สำนักงาน เห็นควรให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตอบผู้ใช้ไฟให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการ หากมีข้อขัดข้องไม่สามารถดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ให้ชี้แจงผู้ใช้ไฟอย่างสุภาพ และรีบดำเนินการให้ต่อไป


(นายอรรถเดช จันทระจำ) ผู้จัดการรายงาน
ทผ.บค.กฟอ.ชอ.


(นายปารัตต์ เจียมจำรัส) ผจก.กฟอ.ชอ.

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก e-One Portal)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าอำเภอชะอำ
รับเลขที่ 1402
วันที่ ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๐
๘ เปลี่ยนระยะเวลา 16.08 น.

คำขอร้องเรียน

ชื่อผู้ร้องเรียน :

I-60000990

หมวด :

ร้องเรียน

สถานะ :

ร้องเรียน > การให้บริการ > พนักงานให้ข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน

สถานะ :

กำลังดำเนินการ

ช่องทางในการรับคำร้อง :

www.pea.co.th

วันที่ร้องเรียน :

13/3/2560 16:16:50

การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ :

กฟอ.ชะอำ

จังหวัด :

เพชรบุรี

หน่วยงาน :

ประเภทผู้ร้อง :

บ้านอยู่อาศัย

ชื่อผู้ร้องเรียน :

ประชา พุฒะจินดา

เลขที่บัตรประชาชน :

1-7399-00095-77-6

เบอร์โทรศัพท์ :

0916987560

E-mail :

Tum_Chelsea@hotmail.com

หมายเลขผู้ร้อง :

สถานที่ติดต่อกลับ :

ชะอำ

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน :

การไฟฟ้าชะอำ

รายละเอียด :

ขอหม้อไฟฟ้าใหม่ไปเป็นเดือนแล้วยังไม่มาติดตั้งให้เลย โหมบออกวาระเวลา 5 วัน นโยบายหลอกหลวงหรือเปล่าครับ ประสานงานได้ยอดแย่มาก โยนงานกันไม่มา

เอกสารแนบ :

No.	วันที่แนบไฟล์	สถานะ	ผู้แนบไฟล์	คำอธิบาย
-----	---------------	-------	------------	----------

การดำเนินการ :

No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
1	15/3/2560 15:33:54	กำลังดำเนินการ	วิษณุ ทองสัมฤทธิ์		รับเรื่องแจ้งส่วนเกี่ยวข้องเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

150x 490.50.

☒ รจก.(ท) ☒ รจก.(บ) ☐ นบพ.ส(๑)

☒ ทผ.บค. ☐ ผชบ.๘ ☐ นบพ.ส(๒)

☐ ทผ.ปป. ☒ ทผ.บค. ☐ ทผ.ทุกแผนก

☐ ทผ.กส. ☐ ทผ.บค. ☐ บิดประกาศ

☒ ทผ.มต. ☐ ทผ.ค. ☐ เพื่อทราบ

☐ เพื่อทราบและถือปฏิบัติ

☒ เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

☐ เพื่อพิจารณาและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายเกียรติ อยู่เจริญ)
รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.กฟอ.ชอ.

๑๕ มี.ค. ๒๕๖๐

SCAN ส่งแล้ว

20/2/2560

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

รับเลขที่ 969

วันที่ 20 ก.พ. 2560

เวลา

รายละเอียดข้อร้องเรียน

หมายเลขข้อร้องเรียน :

1-60000652

หมวด :

แนะนำ

ประเภท :

แนะนำ > พฤติกรรมพนักงาน > เจ้าหน้าที่ในสำนักงาน

สถานะ :

กำลังดำเนินการ

ช่องทางการรับคำร้อง :

www.pea.co.th

วันที่ร้องเรียน :

19/2/2560 14:55:40

การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ :

กฟอ.ระยอง

จังหวัด :

เพชรบุรี

หน่วยงาน :

ประเภทผู้ใช้ไฟ :

== กรุณาเลือกรายการ ==

ชื่อผู้ร้องเรียน :

อ

เลขที่บัตรประชาชน :

9-1005-03109-55-3

เบอร์โทรศัพท์ :

0863641378

E-mail :

หมายเลขผู้ใช้ไฟ :

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน :

721/1-2 ถนนลาดพร้าว จตุจักร กทม

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน :

ในมือ

รายละเอียด :

เห็น fb ที่ชื่อพันธมิตรนาซี ได้ไปเข้าร่วม กับ พวกต่อต้านบ้านหิน ไม่ทราบว่าเป็นคนไหนหรือไม่ ให้ร้องพิจารณา ดู

เอกสารแนบ :

คำอธิบาย

No.	วันที่แนบไฟล์	สถานะ	ผู้แนบไฟล์
-----	---------------	-------	------------

การดำเนินการ :

รายละเอียด

No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง
1	20/2/2560 13:54:21	กำลังดำเนินการ	วิษณุ ทองสัมฤทธิ์	

รับเรื่องแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

- ☒ รจน.(ท) ☐ รจน.(บ) ☐ นบพ.๙(๑)
☒ ทน.บค. ☐ ทน.๘ ☐ นบพ.๙(๒)
☐ ทน.บป. ☒ ทน.บค. ☐ ทน.บค.แผนก
☐ ทน.บค. ☐ ทน.๑ ☐ ทน.๑๒
☐ รจน.ค. ☐ รจน.ค. ☐ รจน.ค.
☐ รจน.ค. ☐ รจน.ค. ☐ รจน.ค.
☐ รจน.ค. ☐ รจน.ค. ☐ รจน.ค.

☒ รจน.ค. ☐ รจน.ค. ☐ รจน.ค.

☒ รจน.ค. ☐ รจน.ค. ☐ รจน.ค.

(นายสมพิศ เกิดอู่)

รจน.(ท) รักษาการแทน ผอ.กฟอ.ชอ.

๒๐ ก.พ. ๒๕๖๐

/ รายละเอียดข้อร้องเรียน

การไฟฟ้าอำเภอชะอำ
รับเลขที่ 1403
วันที่ ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๐
เวลา 16.00 น.

หมายเลขข้อร้องเรียน :

C-10995403

หมวด :

แนะนำ

ประเภท :

แนะนำ > การดูแลจ่ายไฟฟ้า

☒ เปลี่ยนประเภท

สถานะ :

กำลังดำเนินการ

ช่องทางการรับคำร้อง :

Call Center

วันที่ร้องเรียน :

13/3/2560 19:43:35

การไฟฟ้าผู้รับข้อร้อง :

กฟอ.ชะอำ

จังหวัด :

เพชรบุรี

หน่วยงาน :

ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า :

ไม่สามารถระบุได้

ชื่อผู้ร้องเรียน :

จิรายุทธ สมนาทอง

เลขที่บัตรประชาชน :

เบอร์โทรศัพท์ :

E-mail :

หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า :

สถานที่ผลิตไฟฟ้า :

สถานที่ผลิตข้อร้องเรียน :

ชะอำ ชะอำ เพชรบุรี

รายละเอียด :

แนะนำ กฟอ.ชะอำ จ.เพชรบุรี เรื่องไม่ได้รับเอกสารแจ้งเดือนก่อนออกตัดกระแสไฟฟ้า บัญชีเลขที่ 1079/28 ถนนพหลโยธิน ต.ชะอำ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า ร.อ.หญิง ธิรากร เก่งทอง หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020020314529 ออกค่าแจ้งว่าให้ยอดค่างวดไฟฟ้าเดือน 02/60 จำนวน 167,94 บาท และถูกตัดไฟ วันที่ 13/02/60 (ไม่ทราบช่วงเวลาที่การตัดไฟ) แต่ลูกค้าเห็นว่าไม่ถูกต้องเพราะแจ้งเดือนก่อนไม่ถูกต้องเพราะตัดไฟ ทำให้ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากจากบ้านและถูกตัดไฟ จึงต้องการให้การไฟฟ้า มีการแจ้งเดือนก่อนที่จะทำการงดจ่ายกระแสไฟฟ้าทุกครั้ง กับการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ คุณจริยยุทธ สมนาทอง หมายเลขติดต่อ 0954285089

เอกสารแนบ :

03/60

No.	วันที่แนบไฟล์	สถานะ	ผู้แนบไฟล์	คำอธิบาย
-----	---------------	-------	------------	----------

การดำเนินการ :

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

1	15/3/2560 15:32:47	กำลังดำเนินการ	จิรายุทธ สมนาทอง	ส่งต่อไปยัง	รับเรื่องแจ้งส่วนเกี่ยวข้องเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป
---	-----------------------	----------------	------------------	-------------	---

15/3/2560 15:32:47

SCAN ส่งแล้ว

15/03/2560 086-3693083

13.03.60 20.03.60

15/3/2560

☒ รจน. (ท) ☒ รจน. (บ) ☒ นบพ. ๙ (๑)
☒ พม. บก. ☐ พชน. ๘ ☐ นบพ. ๙ (๒)
☐ พม. เป. ☒ พม. บช. ☐ พม. ทุกแผนก
☐ พม. กส. ☒ พม. บป. ☐ ปศ. ประการ
☒ พม. มท. ☐ พก. ☒ เพื่อทราบ
☐ เพื่อทราบและถือปฏิบัติ
☒ เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป
☐ เพื่อพิจารณาและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายเกียรติ อยู่เจริญ)
 รจน. (บ) รักษาการแทน ผจก. กฟอ. ชอ.
 ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๐

การไฟฟ้าอำเภอชะอำ
รับเลขที่ 195
วันที่ ๑๒ มี.ค. ๒๕๖๐
เวลา

รายละเอียดข้อร้องเรียน

หมายเลขข้อร้องเรียน : C-10734636
ประเภท : แจ้งเบาะแส > ละเมิดการใช้ไฟฟ้า
สถานะ : กำลังดำเนินการ
ช่องทางการรับคำร้อง : Call Center
การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ : กฟอ.ชะอำ
หน่วยงาน :
ชื่อผู้ร้องเรียน : (ไม่สะดวกแจ้งชื่อ) (ไม่สะดวกแจ้งนามสกุล)
เบอร์โทรศัพท์ :
หมายเลขผู้ใช้ไฟ :
สถานที่เกิดข้อร้องเรียน :
สถานที่เกิดข้อร้องเรียน : ม.5 บ้านหนองโสน สามพระยา ชะอำ เพชรบุรี

หมวด :
แจ้งเบาะแส
เปลี่ยนประเภท
วันที่ร้องเรียน : 26/12/2559 9:22:59
จังหวัด : เพชรบุรี
เลขที่บัตรประชาชน :
E-mail :

รายละเอียด :
แจ้งเบาะแส > การละเมิดการใช้ไฟฟ้า ที่อยู่ ม.5 บ้านหนองโสน ค.สามพระยา อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี ลูกค้าไม่ระบุบรรณธรรมฐาน แจ้งเป็นบ้านของคุณเม็ค ใกล้กับโรงเรียนศิลปกร ติดกับเสาโทรศัพท์ 3 ต้น บ้านชั้นเดียว ละเมิดใช้ไฟฟ้า โดยการต่อลง ไม่ผ่านมิเตอร์มาประมาณ 4-5 เดือน

เอกสารแนบ :
ชื่อ. วันที่แนบไฟล์ สถานะ ผู้แนบไฟล์ คำอธิบาย

การดำเนินการ :		สถานะ		ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
No.	วันที่ดำเนินการ					
1	11/1/2560 15:49:37	กำลังดำเนินการ		วิษณุ ทองสัมฤทธิ์	รับเรื่องแจ้งส่วนเกี่ยวข้องเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป	

- ☒ รจก.(ท) ☐ รจก.(บ) ☐ นบท.๙(๑)
- ☒ ทผ.บค. ☐ ผชน.๘ ☐ นบท.๙(๒)
- ☐ ทผ.ปป. ☒ ทผ.บห. ☐ ทผ.ทุกแผนก
- ☐ ทผ.กส. ☐ ทผ.บป. ☐ ปิดประกาศ
- ☒ ทผ.รค. ☐ ทผ.ค. ☐ เพื่อทราบ
- ☐ เพื่อทราบและเก็บกู้บัส
- ☒ เพื่อทราบและดำเนินการ
- ☐ เพื่อพิจารณาและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

25
(นายบำรุงรัต เขียวจำรัส)
ผจก.กฟอ.ชอ.
๑๒ มี.ค. ๒๕๖๐

SCAN ส่งแล้ว

การไฟฟ้าอำเภอชะอำ
รับเลขที่ 472
วันที่ ๒๔ มี.ค. ๒๕๖๐

ห้องขอ

☑ เปลี่ยนเบอร์โทร

4

1 รายละเอียดข้อร้องเรียน

หมายเลขข้อร้องเรียน : 1-60000317
ประเภท : ร้องขอ > อื่นๆ
สถานะ : กำลังดำเนินการ
ช่องทางการรับคำร้อง : สบป./สตร.
การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ : กฟอ.ชะอำ
หน่วยงาน : การไฟฟ้าเขต1(เพชรบุรี)ภาค4 รพท.(ก4) กฟต.1
ชื่อผู้ร้องเรียน : นางสาวณัฐธิดา เต็ดเต๋ยา
เบอร์โทรศัพท์ : 0925622037
หมายเลขผู้ใช้ไฟ :
สถานที่เกิดข้อร้องเรียน : 38/10 ม.บ้านชะอำ 1 ต.ชะอำ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี
สถานที่เกิดข้อร้องเรียน :

หมวด :

วันที่ร้องเรียน :

จังหวัด :

เลขที่บัตรประชาชน :

E-mail :

24/1/2560 11:59:56

เพชรบุรี

1-1111-11111-11-9

รายละเอียด :

ร้องขอเร่งรัดการพิจารณาให้เงินช่วยเหลือด้านมนุษยธรรม กรณีนายสุธีร์ เต็ดเต๋ยา บิดาของผู้ร้อง ถูกแสงไฟฟ้าทับเสียชีวิต รายละเอียดตามเอกสารแนบ

เอกสารแนบ :

No.	วันที่แนบไฟล์	สถานะ	ผู้แนบไฟล์	คำอธิบาย
1	24/01/2560 11:59:56	รอดำเนินการ	นัฐพร ประภักดิ์	เอกสารแนบ

การดำเนินการ :

No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
1	24/1/2560 14:03:56	ส่งต่อ	ภกวิณี สิริ	กฟอ.ชะอำ	เหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นในพื้นที่ กฟอ.ชะอำ จึงขอให้ กฟอ.ชะอำ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนพร้อมหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนและสำเนาแจ้ง กฟต.1 และ กทท. ต่อไป
2	24/1/2560 14:38:18	กำลังดำเนินการ	วิษณุ ทองสัมฤทธิ์		รับเรื่องแจ้งส่วนเกี่ยวข้องเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

- ☒ รจาก.(ท) ☐ รจาก.(บ) ☒ นบพ.๘(๖)
☒ พท.บค. ☐ พท.๘ ☐ นบพ.๘(๖)
☐ ทน.ปบ. ☒ ทค.บพ. ☐ จช.ทก.เขตภาค
☐ ทน.คส. ☐ ทน.ป. ☐ ปีล.ประกาศ
☐ ทน.รท. ☐ ทน. ☐ เมือทราบ
☐ เมือทราบและพิจารณา
☒ เมือทราบและพิจารณา
☐ เมือพิจารณาและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายบำรุงรัต เจริญจำรัส)

ผอ.กช.๒๖

๒๔ มี.ค. ๒๕๖๐

SCAN ส่งแล้ว