



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟน.2

ถึง ทุกหน่วยงานในสังกัด

เลขที่ น.2 กบส.(ลส.) - 3923/2560

วันที่

เรื่อง สรุปรายงานข้อร้องเรียนทุกช่องทาง ผ่านระบบ e-One Portal ของ กฟน.2 ประจำเดือน ต.ค. 2560

เรียน อผ.ทุกฝ่าย, ผจก.กฟภ. ชั้น 1-3

กฟน.2 ขอส่งสรุปรายงานข้อร้องเรียนจากทุกช่องทาง ผ่านระบบ e-One Portal ประจำเดือน ต.ค. 2560 มีข้อร้องเรียนจำนวน 8 เรื่อง สถานะสะสม ม.ค.-ต.ค. 2560 จำนวน 203 เรื่อง แยกเป็นแต่ละ กฟพ. ดังนี้

เดือน	กฟพ.												รวม
	พล.	สท.	ตก.	กพ.	พจ.	อต.	พร.	นน.	มสด.	ตท.	สวล.	ขณ.	
ม.ค.	7	2	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	13
ก.พ.	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	4
มี.ค.	4	0	2	0	0	1	2	0	2	0	0	0	11
เม.ย.	13	4	1	6	2	3	2	9	2	4	1	0	47
พ.ค.	9	3	1	4	1	4	5	1	5	0	0	0	33
มิ.ย.	13	0	0	2	0	3	3	0	3	1	2	1	28
ก.ค.	6	0	0	1	3	2	0	1	0	1	0	0	14
ส.ค.	9	1	1	2	1	2	2	2	0	0	0	0	20
ก.ย.	8	3	1	2	0	2	5	0	2	0	2	0	25
ต.ค.	2	0	1	1	1	1	2	0	0	0	0	0	8
รวม	72	13	8	18	9	18	21	15	16	6	5	2	203

ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดข้อร้องเรียนต่างๆ (ตามเอกสารแนบจำนวน 3 แผ่น) เพื่อให้ส่วนที่เกี่ยวข้องได้พิจารณาหาแนวทางป้องกันการร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



14 พ.ค. 60
(นายวิมลศักดิ์ กษณวรรคต)
ผจก.กฟน.2 ปฏิบัติงานแทน อ.ก.น.2

சீவகமாய

தமிழ்நாடு

[illegible]



ลำดับ	ส่งถึง ผ.ผ.ก.	เลขที่ร้อง	วันที่ร้องถึง ผ.ผ.ก.	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ติดต่อร้องเรียน	ช่องทาง ผ.ผ.ก.รับคำร้อง	ประเภทข้อร้องเรียน	รายละเอียด	การดำเนินการหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
4	ผ.ผ.ก.จังหวัด	C-12097181	14/10/2560 10:51:28	16/10/2560 08:30:07	19/10/2560 15:39:09	Call Center	พฤติกรรมการปฏิบัติงาน	ร้องเรียน ผ.ผ.ก. จังหวัด เรื่องเจ้าหน้าที่อุทยานไม่ปฏิบัติตามระเบียบการ วันที่ 14/10/60 เวลาประมาณ 10.30 น มีเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าเข้าไปดำเนินการต่อสายไฟ (สายเบอร์ 807315) ตรงบริเวณหน้าของบ้านเลขที่ 54 น.7 ต.ท่าหลวง อ.เมืองจังหวัด จ.พิจิตร และไม่ได้ขออนุญาตก่อนดำเนินการ และถูกค่าแรงว่าเจ้าหน้าที่ได้หย่อนต้นไม้และต้นไม้ที่ถูกตัดไว้ด้วย เจ้าหน้าที่จึงเข้าไปถามว่าทำไมไม่ขออนุญาตก่อน แต่เจ้าหน้าที่กลับพูดว่าไม่สะดวกใส่ถุงเท้า และที่หาว่าไม่ใส่ถุงเท้าในขังจริง ร้องเรียน ทำให้อุบัติเหตุไฟฟ้าช็อตไม่พบบ่อย จ้องอย่าให้เจ้าหน้าที่รับทราบและขอให้อุบัติเหตุครั้งนี้// คุณ ฐ. เซาว์ ตำบลฯ พบขอเอกสารคดีฉบับ 0896394447	ทาง ผ.ผ.ก. พง. ได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบกับเรื่องการขอไฟฟ้าเพื่อให้ดำเนินการขอโทษ ผู้ร้องเรียนและจะทำการให้พนักงานก่อนเข้าพื้นที่ในครั้งต่อไปให้มีการขออนุญาตและแจ้งผู้ร้องเรียนก่อนทุกครั้ง ผู้ร้องเรียนทราบและมีความพึงพอใจเป็นอย่างสูง	ปิด	6
5	ผ.ผ.ก.จังหวัด	C-12087315	12/10/2560 12:30:41	12/10/2560 14:06:17	27/10/2560 15:56:54	Call Center	พฤติกรรมการปฏิบัติงาน	ร้องเรียน ผ.ผ.ก. จังหวัด เรื่องเจ้าหน้าที่เรือนจำไม่ปฏิบัติตามระเบียบการ ผ.ผ.ก. จังหวัด พิจิตร และ 0-5525-2038 เมื่อจากส่งข้อความว่าเจ้าหน้าที่ว่าไปพักครึ่งรถติดอยู่วันที่ 09/10/2560 เวลาประมาณ 14.00 น มีเจ้าหน้าที่ผู้คุมรับสาย ผู้คุมได้สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับค่าไฟฟ้าถูกกว่าปกติ รางเจ้าหน้าที่เห็นค่าดังกล่าวได้ทำการสอบถามชื่อ นามสกุล สถานะที่ทำงาน หน่วยงานที่ทำงาน สถานะที่เรือนจำถูกค่า ซึ่งทางผู้คุมเห็นว่าข้อมูลนี้มาจากเจ้าหน้าที่เรือนจำแล้ว ที่เจ้าหน้าที่ต้องสอบถามผู้คุมจึงจะตอบชื่อของเจ้าหน้าที่ดังกล่าว และรู้เจ้าหน้าที่เรือนจำ จึงเกิดกรณีดังกล่าวขึ้นเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่เรือนจำอีก 16 ราย หลังจากที่ถูกค่าแล้ว เจ้าหน้าที่ที่ทำงานดังกล่าวได้พูดในลักษณะว่า " คุณทราบแล้วหรือว่า คุณทำงานที่เรือน จำเลยอะไร " และไม่ได้แจ้งข้อมูลเจ้าหน้าที่เรือนจำ ซึ่งเจ้าหน้าที่เรือนจำและเป็นการเสียชื่อเสียงเป็นอย่างมาก จ้องอย่าให้หน่วยงานอื่นกับเรือนจำทราบ จ้องอย่าให้หน่วยงานอื่นทราบในกรณีนี้ // ผู้คุมค่าเรือนจำ พุทธวิธี นามสกุลติดต่อ 0616499342	ได้รับแจ้งผู้คุมที่รับผิดชอบ มาสอบถามแล้วได้แจ้งว่าขอเวลาให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบแล้ว และหาข้อมูลให้ทราบแล้วแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องในสังกัด และไม่ได้นำข้อมูลนี้ไปเปิดเผย ให้เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลทราบ	ปิด	16



รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2560

ระหว่างวันที่

1-ต.ค.-60

ถึง วันที่

31-ต.ค.-60

กลุ่ม

ร้องเรียน

ประเภท

ทั้งหมด

ช่องทาง

ทั้งหมด

ลำดับ	ผู้ร้อง	เลขที่ร้อง	วันที่ร้องถึง ผอ.ท.	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ช่องทาง ผอ.ท.รับข้อร้อง	ประเภทข้อร้องเรียน	รายละเอียด	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
6	ผอ. อุสมน	C-120/9508	10/10/2560 21:12:32	11/10/2560 08:42:17	12/10/2560 11:52:30	Call Center	คุณภาพไฟฟ้า	ร้องเรียน ผอ.อุสมน อ.แพร่ เรื่องไม่ไฟฟ้ารอบบริเวณ ม.2 และ ม.6 บ้านขาว ต.บ้านขาว อ.อุ้มผาง จ.น่าน ขุดลอกต.พังจากที่ทำการผู้ใหญ่ ประมาณ 500 เมตร จุดด้านซ้ายไฟฟ้าตกทุกวัน ตั้งแต่ช่วงต้นปี 2560 ที่ผ่านมา ไฟฟ้าจะตกเฉลี่ยวันละ 1-2 ครั้ง เป็นระยะเวลา 1-2 นาทีไฟฟ้าจึงกลับมาใช้ได้ตามปกติ ผู้ใช้ได้รับความเดือดร้อน อุปกรณ์ไฟฟ้าชำรุดเสียหาย ต้องย้ายบ้านจากบ้านที่เก่าเพื่อมาทำการตรวจสอบและปรับปรุงระบบไฟฟ้าในพื้นที่ให้ดีขึ้น// จุดตำแน่งสวนแดงชื่อ-บ้านสวนแดงเอกรัตน์สิทธิ์	ปิดเรื่องร้องเรียน วันที่ 12 ตุลาคม 2560	ปิด	2
7	ผอ. สุรสิทธิ์	C-120/1974	09/10/2560 15:22:00	10/10/2560 09:47:18	24/10/2560 19:51:25	Call Center	คุณภาพไฟฟ้า	ร้องเรียน ผอ.สุรสิทธิ์ เรื่องคุณภาพไฟฟ้าดับ ที่ถ. 148/2 ม.8 ต.บ้านขาว อ.เมืองสุรสิทธิ์ จ.สุราษฎร์ธานี หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 02001-7727235 ซึ่งผู้ใช้ไฟฟ้า หมกเมต พ. ไรซ์ (2556) ถูกค้างแจ้งว่าไฟฟ้าดับที่ไฟฟ้าดับบ่อย ภายใน 1 เดือนจะดับเป็น 10 ครั้ง และเมื่อครั้งจะดับนานถึงชั่วโมง แต่ไม่ได้รับการแก้ไขให้ดีขึ้น เนื่องจากผู้ค้าได้ยกเลิกการเดินระบบไฟฟ้า จึงทำให้ผู้ถูกแจ้งรายได้ หายหายไปจากตัวที่เก่าซึ่งถ้าจะแก้ไขเรื่องดังกล่าวเป็นการตรวจสอบปรับปรุงระบบคุณภาพไฟฟ้าใหม่แล้วหรือยัง // คุณ กาณา ศรีรัมย์ หมายเลขโทรศัพท์ 0620806622	ดำเนินการแจ้งไปยังผู้จำหน่ายไฟฟ้าเพื่อรีบซ่อม	ปิด	16
8	ผอ. พงษ์โลก	C-120/2719	09/10/2560 10:13:32	09/10/2560 15:12:03	28/10/2560 14:22:38	Call Center	คุณภาพไฟฟ้า	ร้องเรียน ผอ.พงษ์โลก เรื่อง ไฟฟ้าไม่พอ บริเวณบ้านเลขที่ 59/5 ม.9 ต.วังใหม่ อ.เมืองพิจิตร จ.พิจิตรโลก ผู้ค้าแจ้งว่าในพื้นที่มีไฟฟ้าดับและตก อาทิ ดับประมาณ 3-4 ครั้งแล้ว ส่งผลต่อการประกอบกิจการต่างๆได้รับความเสียหาย ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าให้ดีขึ้น หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020017165822 ซึ่งผู้ไฟฟ้า บางสา น้การ เมืองแก้ว // ผู้ติดต่อ คุณน้การ เมืองแก้ว หมายเลขติดต่อ 0891711613 ***ผู้ค้าบางมีการร้องเรียนผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย	สาเหตุและแนวทางการแก้ไข ทาง ผอ.พ.ล. จะดำเนินการแจ้งไปยังผู้จำหน่ายไฟฟ้า เพื่อให้รีบซ่อมแซมและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแจ้งให้ทราบถึงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในบางรายการ และแจ้งให้ ผอ. บางสา น้การ ดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้ดีขึ้น	ปิด	20