



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟน.2 ถึง ทุกหน่วยงานในสังกัด
เลขที่ น.2 กบล.(ลส.) - 851 /2561 วันที่
เรื่อง สรุปรายงานข้อร้องเรียนทุกช่องทาง ผ่านระบบ PEA-VOC System ของ กฟน.2 ประจำเดือน มี.ค. 2561

เรียน อฟ.ทุกฝ่าย, ผจก.กฟภ. ชั้น 1-3

กฟน.2 ขอส่งสรุปรายงานข้อร้องเรียนจากทุกช่องทาง ผ่านระบบ PEA-VOC System ประจำเดือน มี.ค. 2561 มีข้อร้องเรียนจำนวน 13 เรื่อง สถานะสะสม ม.ค.- มี.ค. 2561 จำนวน 24 เรื่อง แยกเป็นแต่ละ กฟพ. ดังนี้

เดือน	กฟพ.												รวม
	พล.	สท.	ตก.	กพ.	พจ.	อต.	พร.	นน.	มสด.	ตท.	สวล.	ชน.	
ม.ค.	1	1	2	0	2	0	1	1	0	0	0	0	8
ก.พ.	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
มี.ค.	2	6	0	2	0	2	0	1	0	0	0	0	13
รวม	4	7	2	3	3	2	1	2	0	0	0	0	24

ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำเดือน มี.ค.2561 (ตามเอกสารแนบจำนวน 7 แผ่น) เพื่อให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้พิจารณาหาแนวทางป้องกันการร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๑๑ เม.ย. ๒๕๖๑

นายสงกรานต์ ชูดิษฐ์ระกุล
อฟ.วบ.(น.2) ปฏิบัติงานแทน อช.น.2

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำเดือน มีนาคม 2561

ลำดับ	กฟภ.	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	ประเภทข้อร้องเรียน	รายละเอียด	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	จำนวนวัน
1	กฟอ.วังทอง	1-61001532	การให้บริการ	เรียกเก็บเงินค่าติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าไม่ได้ตามที่เสนอมา แล้วไม่ยอมคืนเงินให้	ได้ติดต่อลูกค้ามายัง บัณฑิต เพื่อสอบถามพบข้อมูลผู้เช่าไฟฟ้าโดยไม่รู้รายชื่อใช้ไฟฟ้า เพื่อที่อยู่อาศัย และ ขอติดตั้งมิเตอร์ 3 เฟส 30(100) แอมป์ แต่พนักงานช่างได้ตรวจสอบค่าร้อง เสนอแนะให้ติดตั้งมิเตอร์ 3 เฟส 15(45) แอมป์ ก็เพียงพอ เนื่องจากโหลดไม่เหมาะสม ส่วนค่าใช้จ่ายลูกค้ามายัง บัณฑิต ได้ฝากเงินไว้กับตำรวจ สภอ.แม่จันเสภา ซึ่งเป็นเพื่อนกับ พนักงานช่างมาชำระแทน เมื่อ กฟย.ทรัพย์พิสัย ได้รับชำระค่ามิเตอร์แล้ว มีเงินส่วนที่เหลือ จำนวน 15,000 บาท ที่ต้องคืนให้กับลูกค้ามายัง บัณฑิต แต่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับคืน	9
2	กฟภ.พิษณุโลก	C-12720966	พฤติกรรมพนักงาน	ร้องเรียน กฟภ.พิษณุโลก พนักงานชุดงานไม่สุภาพ ในวันที่ 16/03/2561 ประมาณเวลา 12.30 น. ได้มี จนท. ของ กฟภ.พิษณุโลก ได้เดินทางเข้าไปทำการตรวจกระแสไฟฟ้า ของบ้านเลขที่ 459/1025 ม.7 ต.เสมอเข อ.เมือง จ.พิษณุโลก หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020010706140 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า น.ส.จิตรวรรณ โตจันทร์ เพราะมียอดค่าไฟฟ้าค้างชำระเดือน 02-2018 จำนวน 867.15 บาท วันครบกำหนด 12/03/2018ตรวจสอบ SAP มีเอกสารงานงดจ่ายออกมาวันที่ 16/03/2561 ซึ่งทางผู้ใช้ไฟฟ้า อยู่ที่บ้านหลังนี้กำลังจะรื้อสวนด้วย และได้พบกับ จนท. ท่านนี้จึงแจ้งว่าจะเข้ามาตรวจกระแสไฟฟ้าทางผู้ใช้ไฟฟ้า จึงบอกว่าขออาบน้ำก่อนและจะออกไปชำระค่าบริการให้ทันทีหลังจากอาบน้ำเสร็จทาง จนท. แจ้งกลับทางผู้ใช้ไฟฟ้าต้องไปชำระเดี๋ยวนี้โดยใช้น้ำเสียภายในชักโครกซึ่งผู้ จึงสร้างความไม่พึงพอใจให้กับทางผู้ใช้ไฟฟ้าท่านนี้เป็นอย่างมากจึงต้องการร้องเรียน กฟภ.พิษณุโลก เพื่อให้การตัดเค้นกับ จนท. เพื่อออกปฏิบัติงานงดจ่ายกระแสไฟฟ้าในวันดังกล่าว พร้อมทั้งให้เรียกพนักงานมาตัดเค้น และต้องการให้ กฟภ.พิษณุโลก ทำการชี้แจงกลับเพื่อให้ทางผู้ใช้ไฟฟ้ารับทราบด้วยว่าทำไมการตัดเค้น จนท. ท่านอย่างนี้บ้าง // ผู้ใช้ไฟฟ้า คุณ พิชญภา พัตร์สุรินทร์พา หมายเลขติดต่อ 0958727128	ได้แจ้งผู้รับแจ้งต่อกลับมิเตอร์ ให้ปฏิบัติตามสัญญาอย่างเคร่งครัด	6

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำวัน เดือน มีนาคม 2561

ลำดับ	กฟภ.	เลขที่คำร้องถึง กฟภ.	ประเภทข้อร้องเรียน	รายละเอียด	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	จำนวนวัน
3	กฟอ.สุโขทัย	C-12781838	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	ร้องเรียน กฟอ.สุโขทัย เรื่องไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า ของบ้านเลขที่ 47 ถ. ประเสริฐพงศ์ ต.ธานี อ.เมืองสุโขทัย หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020010425965 จดทะเบียนในชื่อของ คุณคิม แซ่เตีย ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้ามา 17 รอบบิลแล้ว ประมาณ 1 ปี 5 เดือน ซึ่งทำให้ได้รับความเดือดร้อน ไม่ได้รับความสะดวกในการชำระค่าไฟฟ้า เบื้องต้นผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่ามีเจ้าหน้าที่มาจดหน่วยไฟฟ้าแต่ไม่ได้กับผู้ใช้ไฟฟ้าเนื่องจากสาเหตุ ในบิลใบแจ้งมีระบุยอดค่าไฟฟ้า ไม่ระบุหน่วยที่ใช้ไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีการประสานงานกับทางกรไฟฟ้าในพื้นที่แล้ว แต่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ยังไม่มีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ จึงต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและติดต่อกลับแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้า // คุณ ณัฐสุตา จันสวน หมายเลขโทรศัพท์ 0993686731/0875237872	พิมพ์ใบแจ้งหนี้เป็นกระดาษ A4 ให้นักงานนำไปส่งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าแทน	1
4	กฟอ.ศรีสะเกษ	C-12778209	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	ร้องเรียน กฟอ.ศรีสะเกษ เรื่องไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า บ้านเลขที่ 78/1 ม.9 ต.บ้านช้าง อ.ศรีสะเกษ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020010470836 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณสังวาลย์ แสงดาว แจ้งว่าไม่ได้บิลค่าไฟฟ้า มา 3 เดือนแล้ว และเจ้าหน้าที่ขอให้นำบิลค่าไฟฟ้าไปเสียไว้ที่เคอร์ บางทีก็นำบิลค่าไฟฟ้าไปไว้ที่บ้านหลังอื่น ทำให้ผมทราบยอดค่าไฟฟ้า และอาจทำให้ถูกตัดไฟ ต้องการให้ กฟอ.ศรีสะเกษ ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข โดยการนำบิลค่าไฟฟ้าไปไว้ที่กล่องใส่บิลค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า // คุณมนตรีชัย ชูสุวรรณ หมายเลขโทรศัพท์ 0800953802	จากข้อร้องเรียน C-12778209 เรื่องไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า นั้น ทาง ผบ.กฟส.ศร. ได้เข้าพบผู้ร้องเรียนและตั้งแจ้งและแก้ไขปัญหา ดังนี้ 1. โทรศัพท์ติดต่อขอพบผู้ใช้ไฟฟ้า และได้กล่าวรายละเอียดของสาเหตุของข้อร้องเรียนให้ทราบเบื้องต้น 2. ดึงข้อมูลการแจ้งเตือนของระบบ SMS เพื่อแก้ไขหมายเลขโทรศัพท์ใหม่ เพื่อส่งข้อความให้ผู้ใช้ไฟฟ้า (080-0953802) 3. แจ้งบริษัทยกแจ้งค่าไฟฟ้าเสียบบิลรับ และถ่ายรูปใบของแต่ละเดือนให้ กฟภ.ทราบทุกเดือน ทั้งนี้ผู้ใช้ไฟฟ้าเข้าใจและพอใจพร้อมลงชื่อในบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า และทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า แล้วเมื่อวันที่ 30 มี.ค.2561	3

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำเดือน มีนาคม 2561

ลำดับ	กฟภ.	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	ประเภทข้อร้องเรียน	รายละเอียด	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	จำนวนวัน
5	กฟอ.ศรีมหาศ	C-1276734	การให้บริการ	ร้องเรียน กฟอ.ศรีมหาศ จ.สุโขทัย เรื่อง ไม่แจ้งแผนดับไฟฟ้าล่วงหน้าตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้ ในวันที่ 29/3/18 ช่วงเวลาประมาณ 11.13 น. ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ติดต่อเข้ามาเพื่อแจ้งเหตุไฟฟ้าดับบริเวณกว้างบริเวณบ้านเลขที่ 125 ม.1 หมู่บ้านโนนใหญ่ ต.ศรีศรีมหาศ อ.ศรีมหาศ จ.สุโขทัย จุดสังเกต ห่างจากโรงเรียนศรีศรีมหาศ ประมาณ 500 ม. เนื่องจากได้รับผลกระทบทางธุรกิจ 1129 จึงรับเรื่องเพื่อประสานงานไปยังหน่วยงานเป็นวงกว้างด่วน จึงได้ทราบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ตรวจวัด ว่าแผนดับไฟฟ้าเพื่อที่จะทำการเปลี่ยนหม้อแปลงใกล้ที่จะทำการคืนกระแสไฟฟ้าแล้ว เจ้าหน้าที่แจ้งว่ามีการเปลี่ยนหม้อแปลงดับไฟฟ้าดังกล่าวผ่านทางผู้ใหญ่บ้าน และผ่านทางองค์การบริหารส่วนตำบลล่วงหน้าแล้ว หลังจากทราบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ตรวจวัด 1129 จึงติดต่อกลับหาผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อแจ้งข้อมูล ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าเหตุการณ์ในวันนั้นได้รับการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า ซึ่งก่อนหน้าได้เคยมีการร้องเรียนไปยัง กฟอ.ศรีมหาศ ครั้งหนึ่งแล้วเรื่องการแจ้งแผนดับไฟฟ้าล่วงหน้าว่าที่อยู่อาศัยของตนนี้อยู่ห่างออกมาจากหมู่บ้านจึงไม่สามารถได้ยินการประชาสัมพันธ์เลยตามสายของหมู่บ้าน ให้ทางเจ้าหน้าที่มีการส่งเอกสารหรือมาแจ้งด้วยตนเองให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ ทางเจ้าหน้าที่การไฟฟ้ารับทราบพร้อมทั้งมีเอกสารจากการไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นขั้นบันไดเป็นลายลักษณ์อักษร แต่เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวส่งผลให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อนมีผลกระทบต่อกิจ และอุปกรณ์ไฟฟ้าชั่วคราวหลายรายการ จึงต้องการร้องเรียนมายัง กฟอ.ศรีมหาศ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุงงานบริการให้ดียิ่งขึ้นควรดำเนินการตามที่ข้อตกลงกับทางผู้ใช้ไฟฟ้าไว้ // คุณอมรรัตน์ หมายเลขติดต่อกลับ 0868170315/ 0970387668 ซึ่งผู้จดทะเบียน บุณธรรม แก้วแสง หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020010161629	แนะนำผู้ใช้ไฟฟ้าโดยขอเบอร์โทรศัพท์ติดต่อตรงของผู้ใช้ไฟฟ้าให้กับผู้ประสานงานการปฏิบัติงานดับไฟและแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	5

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำเดือน มีนาคม 2561

ลำดับ	กฟภ.	เลขที่คำร้อง ถึงถึง กฟภ.	ประเภทข้อ ร้องเรียน	รายละเอียด	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	จำนวน วัน
6	กฟอ.ศรีสำโรง	C-12778161	การจดหน่วย/แจ้งค่า ไฟฟ้า	ร้องเรียน กฟอ.ศรีสำโรง จ.สุโขทัย เรื่องไม่ได้รับใบแจ้งและใบเสร็จค่าไฟฟ้ากรณีหักค่าไฟฟ้าส่วนเกินธนาคาร ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าบ้านเลขที่ 92/4 ม.4 ต.วังลึก อ.ศรีสำโรง จ.สุโขทัย หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 02000977470 ตั้งแะรอบบิลเดือน 1/61-2/61 ก่อนหน้านั้นทางผู้ใช้ไฟฟ้าได้มีการติดต่อที่สำนักงานการไฟฟ้าในเขตพื้นที่ ทางเจ้าหน้าที่ได้ให้ทางผู้ใช้ไฟฟ้าไปติดต่อที่ประณณียังพบเป็นเอกสารใบเสร็จและใบแจ้งค่าไฟฟ้าพอมารับรอบบิลเดือนที่ 3/61 ทางผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้รับใบแจ้งค่าและใบแจ้งค่าไฟฟ้าเหมือนเดิมถ้าเป็นเหตุการณ์แบบนี้ทางผู้ใช้ไฟฟ้าจะต้องไปติดต่อที่ประณณียก รบกวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยดำเนินการตรวจสอบและทำการแก้ไขงานบริการนี้ด้วย //คุณสิริวรรณ ใจพิมพ์ หมายเลขติดต่อกลับ 0896396078	จากข้อร้องเรียน C-12778161 เรื่องไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า ทาง พช.กฟส.คร.ได้แจ้งชี้แจงให้ผู้ร้องเรียน โดย พช.กฟส.คร.ได้ดำเนินการดังนี้ 1. เรียกงานสถิติการใช้ไฟฟ้า (ZBLR011) ของยอดค่าไฟฟ้าเดือน 01.2017-03.2018 ให้กับผู้ไฟฟ้า และปรับสมดุลธนาคารให้เป็นปัจจุบัน 2. ดำเนินการแก้ไขหมายเลขโทรศัพท์จากเดิม 089-7635318 เป็น 089-6396078 ทางระบบ SMS 3. ผู้ใช้ไฟฟ้าได้มีการไฟฟ้าแจ้งยอดค่าไฟฟ้าเป็นรายปี เพื่อตรวจสอบค่าไฟฟ้าที่ยอดหักของธนาคาร (ZBLR011) ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนพอใจและเข้าใจพร้อมลงชื่อ และทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า แล้วเมื่อวันที่ 30 มี.ค.2561 (ตามเอกสารแนบ)	3
7	กฟอ.สุโขทัย	I-61001326	การให้บริการ	ทางไฟฟ้าได้นำตัวไฟฟ้าที่บ้านเวลาเที่ยง แล้วผมได้เข้าไปชำระค่าบริการเวลาบ่าย พอติดต่อไปทางไฟฟ้าเจ้าหน้าที่รับปากว่าจะเข้ามาติดตั้งให้ภายในเวลา 18.00 แต่กลับไม่มีอะไรเกิดขึ้น ที่บ้านผมมีคนอยู่ มีสุนัขกับของงูเหลือม จึงเป็นอย่างมากที่สุดต้องใช้ไฟ แต่มีอะไรก็ติดขึ้นเลย ขอความเป็นธรรมด้วยครับ ผมเสียหาย หน่วยงานรัฐทำแบบฉบับถูกต้องนะครับ ผมจ่ายภายในเวลาของการแล้วไม่มาติดตั้งให้ผมตามนัด ขอให้ทางไฟฟ้าช่วยติดเดือนการทำงานของท่านที่ช่วยครับ ประชาชน เพื่อต้อนรับครับ	ติดตั้งมิเตอร์กลับให้ผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้วในวันที่ 21 มี.ค. 2561 เวลา 8.30 น.	1
8	กฟอ.ศรีมหาศ	I-61001227	คุณภาพไฟฟ้า	รู้สึกเหนื่อยหน่ายกับปัญหาไฟฟ้าดับตั้งแต่ปี 60 จนมาถึงขณะนี้ ลมไม่มีลมไม่ตกก็ยังมีปัญหา อาทิตย์นี้ 2 รอบ ไม่เข้าใจว่าเป็นเพราะเหตุอะไร เมื่อไหร่จะปกติได้สักที	ได้แจ้งชี้แจงผู้ไฟฟ้าเบื้องต้นแล้ว	6

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำวัน มีนาคม 2561

ลำดับ	กฟภ.	เลขที่คำร้อง ส่งถึง กฟภ.	ประเภทข้อ ร้องเรียน	รายละเอียด	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	จำนวน วัน
9	กฟภ.กำแพงเพชร	C-12723011	การถูกดงจ่ายไฟฟ้า	ร้องเรียน กฟภ.กำแพงเพชร เรื่องไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020010315852 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า น.ส.มวย เทวฤทธิ์ ที่อยู่ 69 ม.1 ต.ทรงธรรม อ.เมืองกำแพงเพชร จ.กำแพงเพชร แจ้งว่าได้มีเจ้าหน้าที่เข้าถอดมิเตอร์ที่บ้านวันหนึ่งช่วงบ่าย และไม่ได้มีการเรียกก่อนที่จะถอดมิเตอร์ เพราะยังมีคนอยู่ในบ้าน ผู้ใช้ไฟฟ้าได้แจ้งว่าเจ้าหน้าที่ที่เข้าถอดมิเตอร์ได้พูดจาไม่สุภาพและได้บอกว่าถ้าจะร้องเรียนก็เชิญแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าได้มีการบันทึกการสนทนาระหว่างนั้น ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าได้มีการชำระค่าไฟฟ้าที่ เคาน์เตอร์ เซอร์วิสแต่ระบบไม่ได้แจ้งเตือนมาเพียง 500.37 บาท ในขณะที่ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบว่ามีใบแจ้งยอดรวมทั้ง 2 เดือนของเดือน 01/61 และ 02/61 เป็นจำนวน 908.19 บาท แต่คิดว่าชำระค้ายอดที่เคาน์เตอร์ เซอร์วิสแล้ว จึงทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้ามีผลทำให้ค้างและถูกตัดไฟ จึงต้องการให้ กฟภ.กำแพงเพชร ควบคุมเอกสารแจ้งเตือนก่อนที่จะเข้าตัดไฟ และปรับปรุงการให้บริการของพนักงาน เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นผู้สูงอายุแต่พนักงานไม่มีความเคารพและพูดจาให้นิยติผู้ใช้ไฟฟ้า ไม่สะดวกแจ้งข้อ และหมายเลขโทรศัพท์	แผนกบัญชีและประมวลผล ได้เข้าชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้าเบื้องต้นแล้ว เมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2561	4
10	กฟภ.กำแพงเพชร	C-12693695	การให้บริการ	ร้องเรียน กฟภ.กำแพงเพชร เรื่องไม่แจ้งดับไฟล่วงหน้า หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 02000984381 ที่อยู่ 139 ถ.เทศา1 ต.ในเมือง อ.เมืองกำแพงเพชร จ.กำแพงเพชร บริเวณคลินิกพินมอดม แจ้งวันที่ 10/03/61 เวลาประมาณ 10.00 น. แจ้งได้มีเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าจำนวน 3-4 ท่านเข้ามาแจ้งจะทำการตัดไฟฟ้า ประมาณ ครึ่งชม.ไม่ได้รับตัดไฟเพื่อดำเนินการดับไฟแต่ไม่มีเอกสารหรือจดหมายแจ้งเตือนก่อน ทำให้ได้รับความเดือดร้อนนี้ เนื่องจากทางผู้ใช้ไฟฟ้าเปิดเป็นคลินิกพินทำให้ได้รับความเสียหาย ต้องเปลี่ยนตู้ลูกค้า และกระพาบการชำรุดจึงต้องการให้ทางเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการจัดส่งเอกสารในการแจ้งเตือนก่อนทำการตัดกระแสไฟฟ้าทุกครั้ง // คุณวาทยุทธ ฤกษ์ หมายเลขโทรศัพท์ 0816801774	แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาได้เข้าชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้าแล้ว	2

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำวัน ประจำเดือน มีนาคม 2561

ลำดับ	กฟภ.	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	ประเภทข้อร้องเรียน	รายละเอียด	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	จำนวนวัน
11	กฟอ.อุดรดิตถ์	C-12744568	การจดหมาย/แจ้งคำไฟฟ้า	ร้องเรียน กฟอ.อุดรดิตถ์ เรื่องไม่ได้รับใบแจ้งคำไฟฟ้า ของหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020020450866 จดทะเบียนในชื่อของคุณ รัตนกรณ ศรีคำ บ้านเลขที่ 161/35 ม.5 ต.ท่าเสา อ.เมืองอุดรดิตถ์ จ.อุดรดิตถ์ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าไม่ได้รับใบแจ้งคำไฟฟ้ามา 2 รอบบิลแล้ว ขอรอบบิลเดือน 03/61 และ ก่อนหน้านั้น ซึ่งจำรอบบิลไม่ได้ แต่ทั้งสองครั้งนี้ทำให้ถูกตัดไฟฟ้า ได้รับความเดือดร้อน ไม่ได้รับความสะดวกในการชำระค่าไฟฟ้า ลูกค้าต้องการให้แก้ไขการจัดส่งใบแจ้งคำไฟฟ้าให้ทุกเดือนค่ะ // ผู้ใช้ไฟฟ้า คุณรัตนกรณ ศรีคำ หมายเลขโทรศัพท์ 0931360082	ดำเนินการชี้แจงให้ผู้โทรเรียบร้อยแล้ว	2
12	กฟอ.สับแล	C-12725233	การให้บริการ	ร้องเรียน กฟอ.สับแล จ. อุดรดิตถ์ เรื่องแก้ไขการแก้ไขข้อร้องล่าช้า ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า บ้านเลขที่ 88/5, ม. 6 ไม่มีชื่อหมู่บ้าน. ค. ไม่ล้อม. อ. สับแล. จ. อุดรดิตถ์ ไฟฟ้าดับ 2 หลัง ตั้งแต่ วันที่ 16/3/61 เวลา 21.20 น. ผู้ใช้ไฟฟ้าติดต่อมาที่ 1129 ทาง 1129ประสานงานให้ และทางผู้ใช้ไฟฟ้าติดต่อไปทำการไฟฟ้าเช่นเดียวกับแต่ทางเจ้าหน้าที่รับปากกับทางผู้ใช้ไฟฟ้าว่าจะเข้าไปตรวจสอบและจะทำงานแก้ไขให้ พอช่วงเช้าลูกค้าตามเรื่องไปที่การไฟฟ้าอีกครั้งเจ้าหน้าที่มารับรองจากทางเจ้าหน้าที่ก่อนหน้าและแจ้งกับผู้ใช้ไฟฟ้ายังไม่ได้รับเรื่อง และขณะนี้วันที่ 17/3/61 เวลา 11.55 น. ยังไม่มีเจ้าหน้าที่เข้ามาแก้ไขไฟฟ้าดับให้กับทางผู้ใช้ไฟฟ้า ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเดือดร้อนและรู้สึกไม่ดีกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ต้องการให้มีการปรับปรุงงานบริการนี้ให้ดีกว่านี้ // คุณ ชิตชนก จันทร์เส็ก หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ 0954508080/0810406882.	ดำเนินการชี้แจงให้ผู้โทรเรียบร้อยแล้ว	11

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำเดือน มีนาคม 2561

ลำดับ	กฟผ.	เลขที่คำร้องถึง ถึง กฟผ.	ประเภทข้อ ร้องเรียน	รายละเอียด	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	จำนวน วัน
13	กฟผ.น่าน	C-12761033	คุณภาพไฟฟ้า	ร้องเรียน กฟผ.น่าน เรื่องกระแสไฟฟ้าดับบ่อย บ้านเลขที่ 314 หมู่ที่ 7 อ.นเรศวร จ.น่าน ด.เดิมตอง อ.เมืองน่าน จ.น่าน หมายเลขผู้ใช้ไฟ 020018603522 ชื่อผู้จดทะเบียน คุณ ชยุด อินแก้ว บริเวณใกล้ตอม่อ สายทหาร ม.15(พัน 15) ห่างจากศาลากลางจังหวัดน่าน ประมาณ 800 เมตร ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าในพื้นที่มีกระแสไฟฟ้าดับบ่อย ได้มีการร้องเรียนเข้ามาทาง 1129 ตั้งแต่ ปี60 แต่กระแสไฟฟ้าก็ยังดับเหมือนเดิม ปัจจุบันพื้นที่ไฟฟ้าดับบ่อยเป็นพื้นที่บริเวณกว้าง ในส่วนการแจ้งจำนวนครั้งที่น่าจะได้อำนาจให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อนเป็นจำนวนมาก เนื่องจากทางผู้ให้บริการประกอบกิจการการไฟฟ้าได้แจ้งการแจ้งให้ กฟผ.น่าน เข้าดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขพัฒนาาระบบจำหน่ายในพื้นที่ใหม่ประสิทธิภาพดีขึ้นและต้องการทราบแนวทางการแก้ไขไฟฟ้าดับที่ชัดเจนขอหน่วยงาน และติดต่อกลับเพื่อแจ้งรายละเอียดให้ผู้ไฟฟ้าทราบอีกครั้ง //ผู้ใช้ไฟฟ้า คุณชยุด อินแก้ว หมายเลขโทรศัพท์ 0931564454	ดำเนินการชี้แจงผู้ใช้ไฟเรียบร้อยแล้ว เบื้องต้นจะทำการขอข้อมูลงบประมาณปรับปรุงระบบไฟฟ้าไปยัง กฟผ.2	16