

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟจ.น่าน และ กฟฟ. ในสังกัด
ประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๑

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	ประเภท/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การให้ บริการ	การจด หน่วย/แจ้ง ค่าไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	ถูกด จ่ายไฟ	ศูนย์บริการ ข้อมูลฯ	ทุจริต ประพบัติ มิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
๑	Call Center	๒	-	-	-	-	-	-	-	๒	-
๒	ผวก./สนง. ๑๑-๔	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๓	www.pea.co.th	-	-	๑	-	-	-	-	-	ยกเลิก	-
๔	PEA Mobile App.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๕	ตู้ ปณ.๑๕๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๖	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๗	สปน./สดง.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๘	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๙	สนง.หน้างาน/กฟข.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๐	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๑	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		๒	-	๑	-	-	-	-	-	๒	-

๒.ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนอง ข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิด ข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง ข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๒	๒	๑๐๐%	๑๒
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่น ๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๕	๕	-	๑๐.๘
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
๔	ร้องขอ	-	-	-	-
รวม		๕	๕	-	๑๐.๘

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

- ให้ ผบ.น.น และ ผก.บ.วส.ปัว ตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้าให้มีเสถียรภาพอยู่เสมอทั้งในสภาวะปกติและสภาวะฉุกเฉิน พร้อมสามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน ให้มีการแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนล่วงหน้าทุกครั้ง เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน และลดปัญหาไฟตกไฟดับ
- กำชับตัวแทนเก็บเงินค่าไฟฟ้าเก็บให้ถูกต้องตามบ้านเลขที่ทุกครั้ง เนื่องจากตัวแทนเก็บเงินได้นำใบเสร็จค่าไฟฟ้าเก็บสลับกันเนื่องจากชื่อ-นามสกุล คล้ายกัน (เกิดที่ กฟส.ปัว)
- แนะนำให้ผู้ใช้ไฟชำระเงินผ่านธนาคาร, ลงแอป pea smart+ เพื่อป้องกันการร้องเรียนเรื่องไม่มีการแจ้งเตือนก่อนตัดกระแสไฟฟ้า
- ให้ Front Manager กำชับเรื่องการให้บริการของพนักงานและลูกจ้างสร้างจิตสำนึกในการให้บริการโดยมีการ Service Talk และจัดส่งพนักงานอบรมเรื่องงานบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าเป็นกิจวัตร
- ให้ทุกแผนกปฏิบัติตามคู่มือจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และให้ ผบ.น.น. ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในระบบ PEA-VOC System ติดตาม และปิดข้อร้องเรียนในกำหนด ๓๐ วัน
- เมื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ สำหรับเรื่องใดที่ต้องใช้ระยะเวลาและงบประมาณสนับสนุน ให้เจ้าของเรื่องนั้นๆ นำเข้าแผนงานเพื่อขอรับการสนับสนุน ซึ่งจะเป็นการแก้ไขปัญหาในระยะยาว และเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก

ที่ น.๒ นน.(บค.) - /๒๕๖๑

เรียน รจก.(ท),(บ),ผชน.,ผพ.ทุกแผนก

คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน

-ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ

นายสุนทร ดินฐ์เย็น
รจก.(บ) ปฏิบัติงานแทน ผก.กฟจ.น.น.

(นายนิวัฒน์ จงประสารณสุข)
ตำแหน่ง..วศก.๖ ผบ.ค.กฟจ.น.น.

๕ 9 เม.ย. 2561

(นายทวีศักดิ์ พุทธิแก้ว)

ตำแหน่ง..ผบ.บค.กฟจ.น.น.

๕ 9 เม.ย. 2561



รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2561

ระหว่างวันที่ - ถึง วันที่ -
กลุ่ม ทั้งหมด ประเภท ทั้งหมด
ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	วันที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน
1	B08101	กฟจ.น่าน	C-12761033	25/03/2561 18:30:52	26/03/2561 11:52:20	11/04/2561 13:07:31
2	B08201	กฟอ.เวียงสา	C-12496544	20/01/2561 17:35:26	22/01/2561 08:44:38	25/01/2561 10:48:59
3	B08301	กฟอ.ปัว	I-61000055	04/01/2561 17:50:35	08/01/2561 13:25:40	

ชื่อผู้ร้องเรียน	กลุ่มลูกค้า	ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน
ชยุต อินแก้ว	พาณิชย์	Call Center	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า
ณัฐวุฒิ ทรงคำ	ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า
กิตติชัย อินตะนัย	บ้านอยู่อาศัย	www.pea.co.th	ร้องเรียน	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน	เบอร์โทรศัพท์
ถ้ำทอง เมือง น่าน	-
นาเกลือ เวียงสา น่าน	0861900363
176 ม.4 ต.ศรีภูมิ อ.ท่าวังผา จ.น่าน 55140	0890681200

รายละเอียด

แก้ว บริเวณใกล้เคียงค่ายทหาร ม.15(พัน 15) ห่างจากศาลากลางจังหวัดน่าน ประมาณ 800 เมตร ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าในพื้นที่ที่มีกระแสไฟฟ้าดับบ่อย ได้มีการร้องเรียนเข้ามาทาง1129 ตั้งแต่บริเวณดังกล่าวไฟฟ้าจะตกทุกวัน ในช่วงเวลา 16.00-23.00 น. มาเป็นระยะเวลา 1-2 ปีแล้ว ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าบริเวณพื้นที่ดังกล่าวได้รับความเดือดร้อนเป็นจำนวนมาก อุปกรณ์

หมายความว่าอย่างไรครับ

การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
ทำให้ลูกค้าที่มาพักตำหนิส่งผลให้ กิจการเสียหาย โดย กฟจ น่าน จะดำเนินการขออนุมัติย้ายรีโคสเซอร์ไปยัง กฟน.2 ต่อไป	ปิด	18
ผู้ใช้ไฟพึงพอใจในบริการและรับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง	ปิด	6
ได้เข้าชี้แจงผู้ใช้ไฟให้ทราบเรียบร้อยตามเอกสารแนบ	ยกเลิก	62

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟจ.น่าน และ กฟฟ. ในสังกัด
ประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๑

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	ประเภท/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การให้ บริการ	การจด หน่วย/แจ้ง ค่าไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	ถูกกด จ่ายไฟ	ศูนย์บริการ ข้อมูลฯ	ทุจริต ประพจน์ มิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
๑	Call Center	๒	๒	-	๒	-	-	-	-	๖	-
๒	ผวก./สนง. ก๑-๔	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๓	www.pea.co.th	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๔	PEA Mobile App.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๕	ตู้ ปณ.๑๕๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๖	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๗	สปน./สดง.	๑	-	-	-	-	-	-	-	๑	-
๘	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๙	สนง.หน้างาน/กฟข.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๐	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๑	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		๓	๒	-	๒	-	-	-	-	๗	-

๒.ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนอง ข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิด ข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง ข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๗	๗	๑๐๐%	๑๐.๗๑
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟจ.น่าน และ กฟฟ. ในสังกัด

ประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๑

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	ประเภท/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	ถูกดจ่ายไฟ	ศูนย์บริการข้อมูลฯ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
๑	Call Center	๒	๒	-	๒	-	-	-	-	๖	-
๒	ผวก./สนง. ก๑-๔	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๓	www.pea.co.th	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๔	PEA Mobile App.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๕	ตู้ ปณ.๑๕๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๖	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๗	สปน./สดง.	๑	-	-	-	-	-	-	-	๑	-
๘	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๙	สนง.หน้างาน/กฟข.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๐	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๑	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		๓	๒	-	๒	-	-	-	-	๗	-

๒.ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๗	๗	๑๐๐%	๑๐.๗๑
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่น ๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๕	๕	-	๑๒.๔
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
๔	ร้องขอ	-	-	-	-
รวม		๕	๕	-	๑๒.๔

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

- ให้ ผบ.น.น และ ผกบ.วยศ,บว ตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้าให้มีเสถียรภาพอยู่เสมอทั้งในสภาวะปกติและสภาวะฉุกเฉิน พร้อมสามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน ให้มีการแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนล่วงหน้าทุกครั้ง เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน และลดปัญหาไฟตกไฟดับ
- กำชับในการส่งเอกสารระหว่างการไฟฟ้าส่งทางสารบรรณ เนื่องจากเกิดเหตุเอกสารย้ายเสาไฟจาก กพย. ไป กฟส. สูญหาย(เกิดที่ กฟส.ปว.)
- แนะนำให้ผู้ใช้ไฟชำระเงินผ่านธนาคาร,ลงแอป pea smart+ เพื่อป้องกันการร้องเรียนเรื่องไม่มีการแจ้งเตือนก่อนตัดกระแสไฟฟ้า
- ให้ Front Manager กำชับเรื่องการให้บริการของพนักงานและลูกจ้างสร้างจิตสำนึกในการให้บริการโดยมีการ Service Talk และจัดส่งพนักงานอบรมเรื่องงานบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าเป็นกิจวัตร
- ให้ทุกแผนกปฏิบัติตามคู่มือจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และให้ ผบค.น.น. ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในระบบ PEA-VOC System ติดตาม และปิดข้อร้องเรียนในกำหนด ๓๐ วัน
- เมื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ สำหรับเรื่องใดที่ต้องใช้ระยะเวลาและงบประมาณสนับสนุน ให้เจ้าของเรื่องนั้นๆ นำเข้าแผนงานเพื่อขอรับการสนับสนุน ซึ่งจะเป็นการแก้ไขปัญหาในระยะยาว และเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก

ที่ น.๒ นน.(บค.) - /๒๕๖๑

เรียน รจก.(ท),(บ),ผชน.,หม.ทุกแผนก

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

-ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ

นายสุนทร ดินฐ์เย็น
รจก.(บ) ปฏิบัติงานแทน ผกค.กฟจ.น.น.

(นายนิวัฒน์ จงประสารณัฐ)

ตำแหน่ง..วศก.๖ ผบค.กฟจ.น.น.

10 ก.ค. / 2561

(นายทวีศักดิ์ พุทธิแก้ว)

ตำแหน่ง..หม.บค.กฟจ.น.น.

10 ก.ค. / 2561



รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2561

ระหว่างวันที่ - ถึง วันที่ -
กลุ่ม ทั้งหมด ประเภท ทั้งหมด
ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	วันที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน
1	B08304	กฟอ.เชียงใหม่	C-13327717	20/06/2561 13:04:14	21/06/2561 13:10:47	26/06/2561 11:37:02
2	B08201	กฟอ.เวียงสา	C-13279327	14/06/2561 14:58:36	15/06/2561 08:38:47	20/06/2561 10:07:20
3	B08101	กฟจ.น่าน	C-13243667	09/06/2561 19:34:15	11/06/2561 15:38:40	21/06/2561 13:22:45
4	B08101	กฟจ.น่าน	C-13099196	20/05/2561 20:44:34	21/05/2561 09:27:34	24/05/2561 10:01:58
5	B08101	กฟจ.น่าน	C-13034669	12/05/2561 18:45:33	16/05/2561 08:34:07	01/06/2561 11:41:05
6	B08204	กฟอ.นาหมื่น	I-61001829	18/04/2561 14:20:51	19/04/2561 14:16:58	30/04/2561 14:23:27
7	B08202	กฟอ.น่าน้อย	C-12800405	03/04/2561 06:57:14	03/04/2561 08:41:42	11/04/2561 14:19:30

ชื่อผู้ร้องเรียน	กลุ่มลูกค้า	ช่องทาง กฟภ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน
กิตติคุณ ระลึก	บ้านอยู่อาศัย	Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ
เอกรินทร์ นิลวดี	ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ร้องเรียน	พฤติกรรมพนักงาน
ประพันธ์ สุทิน	บ้านอยู่อาศัย	Call Center	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า
วีรวัฒน์ ไหมน้อย	ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ
กิตติพงษ์ วัฒน	ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า
ไม่ประสงค์แจ้งชื่อ-สกุล	บ้านอยู่อาศัย	สปน./สดง./ปปช./ปปท.	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า
N/A N/A	พาณิชย์	Call Center	ร้องเรียน	พฤติกรรมพนักงาน

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน	เบอร์โทรศัพท์
เชียงคาน เชียงกลาง น่าน	0828974505
ส้าน เวียงสา น่าน	0618253685
เมืองจ๋าง ภูเพียง น่าน	
น่าน	
ฝายแก้ว ภูเพียง น่าน	
หมู่ที่ 2 หมู่บ้านปิงหลวง ต.ปิงหลวง อ.นาหมื่น จ.น่าน	
น่าน	

รายละเอียด

กิตติคุณ ระลึกผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าได้มีการยื่นเรื่องทำการย้ายเสาไฟฟ้าที่ กพอ.เชียงกลาง ไม่ทราบวันและเวลา เนื่องจากทางไฟฟ้ามีการตั้งเสาไฟฟ้าแรงสูงในเขตพื้นที่ของผู้ใช้ไฟ จึง
 0-5478-1814 ติดต่อเพื่อจะขอให้ทาง จนท. ต่อไฟให้ก่อน เนื่องจากมีผู้ป่วยติดเตียงที่เป็นโรคมะเร็ง เนื่องจากในพื้นที่มีแผนดับไฟ ตั้งแต่วันที่ 14-16 มิถุนายน 2561 เวลา 09.00 -17.00 น.
 ว่าไฟฟ้าดับบ่อยเป็นประจำ ก่อนหน้านี้ได้มีการร้องเรียนไปแล้ว และได้มีหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรว่าจะมีการแก้ไข ปลายปี 2560 ปัจจุบันยังไม่ได้รับการแก้ไข จึงต้องการให้ กพจ.
 เอียดเกี่ยวกับกระแสไฟฟ้าดับในพื้นที่ อ.ปัว เนื่องจากไม่สามารถติดต่อ กพอ.ปัว จึงติดต่อสอบถาม กพจ.น่าน เพื่อขอทราบระยะเวลาแล้วเสร็จและสาเหตุที่ไม่สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้
 ห่างจากวัดบึงดงป่าสัก ประมาณ 100 เมตร ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าไฟฟ้าดับบ่อยเป็นบริเวณกว้างในพื้นที่ เฉลี่ยเดือนละ 15 ครั้ง ทำให้ผู้ใช้ไฟไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ไฟฟ้า ทำให้ธุรกิจ
 ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า (ไฟฟ้าดับ) บริเวณหมู่ที่ 2 หมู่บ้านปิงหลวง ต.ปิงหลวง อ.นาหมื่น จ.น่าน (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)
 กพอ.น่าน้อย หมายเลขติดต่อ 0-5478-9111 ไม่มีผู้รับสาย เวลา 06.00น. จึงโทรไปอีก 3-4 ครั้ง ก็ยังไม่มีผู้รับสาย ผู้ใช้ไฟจึงขับรถไปยังสถานที่ตั้ง กพอ.น่าน้อย เวลา 06.30 น. และได้บิ

การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
ได้ประสานงานกับผู้ใช้ไฟแล้วจะดำเนินการย้ายเสาให้ผู้ใช้ไฟในวันที่ 29 มิย 61	ปิด	7
ปิดข้อร้องเรียน	ปิด	7
ข้อร้องเรียนนี้เป็นต้นเรื่องด้วย	ปิด	13
เปลี่ยนประเภทจาก: [แนะนำ & การให้บริการ] เป็น [ร้องเรียน > การให้บริการ]	ปิด	5
แก้ไขโดยวางแผนกับชุมชน ในการขออนุญาตติดตั้งไม้ใกล้แนวสายไฟ และวางแผนประมาณการเปลี่ยนเป็นสาย SAC	ปิด	21
ปิดข้อร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องไม่สะดวกแจ้งชื่อและเบอร์โทรกลับ	ปิด	13
ลูกค้าไม่สะดวกแจ้งชื่อและเบอร์โทรศัพท์ ปิดข้อร้องเรียน	ปิด	9

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟจ.น่าน และ กฟฟ. ในสังกัด
ประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๑

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	ประเภท/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การให้ บริการ	การจด หน่วย/แจ้ง ค่าไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	ถูกต้อง จ่ายไฟ	ศูนย์บริการ ข้อมูลฯ	ทุจริต ประพจน์ มิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
๑	Call Center	๒	๔	-	-	๑	-	-	-	๗	-
๒	ผวก./สนง. ก๑-๔	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๓	www.pea.co.th	๑	-	-	-	-	-	-	-	๑	-
๔	PEA Mobile App.	๓	-	๑	-	-	-	-	-	๔	-
๕	ตู้ ปณ.๑๕๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๖	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๗	สปน./สตง.	๒	-	-	-	-	-	-	-	๒	-
๘	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๙	สนง.หน้างาน/กฟข.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๐	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๑	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		๘	๔	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๑๔	๐

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนอง ข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิด ข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง ข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๑๔	๑๔	๑๐๐%	๑๐.๗๑
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่น ๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๑๖	๑๖	-	๕.๕
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
๔	ร้องขอ	-	-	-	-
รวม		๑๖	๑๖	-	๕.๕

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

- ให้ ผบ.น.น และ ผก.บ.วส,ปัว ตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้าให้มีเสถียรภาพอยู่เสมอทั้งในสภาวะปกติและสภาวะฉุกเฉิน พร้อมสามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน ให้มีการแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนล่วงหน้าทุกครั้ง เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน และลดปัญหาไฟตกไฟดับ
- แนะนำให้ผู้ใช้ไฟชำระเงินผ่านธนาคาร,ลงแอป pea smart+ เพื่อป้องกันการร้องเรียนเรื่องไม่มีการแจ้งเตือนก่อนตัดกระแสไฟฟ้า
- ให้ Front Manager กำชับเรื่องการให้บริการของพนักงานและลูกจ้างสร้างจิตสำนึกในการให้บริการโดยมีการ Service Talk และจัดส่งพนักงานอบรมเรื่องงานบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าเป็นกิจวัตร
- ให้ทุกแผนกปฏิบัติตามคู่มือจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และให้ ผบ.ค.น.น. ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในระบบ PEA-VOC System ติดตาม และปิดข้อร้องเรียนในกำหนด ๓๐ วัน
- เมื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ สำหรับเรื่องใดที่ต้องใช้ระยะเวลาและงบประมาณสนับสนุน ให้เจ้าของเรื่องนั้นๆ นำเข้าแผนงานเพื่อขอรับการสนับสนุน ซึ่งจะเป็นการแก้ไขปัญหาในระยะยาว และเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก

ที่ น.๒ นน.(บค.) - ๖๒๒ /๒๕๖๑

เรียน รจก.(ท),(บ),ผชน.,ผพ.ทุกแผนก

คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน

-ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ


นายจตุรงค์ ถิ่นทะกุล
ผก.กฟจ.น.น.

03 ต.ค. 2561

(นายนิวัฒน์ จงประสารณ์สุข)
ตำแหน่ง..วศก.๖ ผบ.ค.กฟจ.น.น.

03 ต.ค. 2561

(นายทวีศักดิ์ พุทธิแก้ว)
ตำแหน่ง..ผพ.บค.กฟจ.น.น.

03 ต.ค. 2561



รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2561

ระหว่างวันที่ 1 ม.ค. 2561 ถึง วันที่

กลุ่ม ทั้งหมด ประเภท

ช่องทาง ทั้งหมด

31 ธ.ค. 2561

ทั้งหมด

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	วันที่รับข้อร้องเรียน	กลุ่มลูกค้า	ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน
17	B08101	กฟผ.น่าน	I-61006762	9	26 กันยายน 2561 10:16 น.	27 กันยายน 2561 13:27 น.	บ้านอยู่อาศัย	PEA Mobile	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า
18	B08101	กฟผ.น่าน	I-61006761	3	ซ้ำ	ซ้ำ	บ้านอยู่อาศัย	PEA Mobile	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า
19	B08101	กฟผ.น่าน	C-14037498	2	25 กันยายน 2561 15:46 น.	26 กันยายน 2561 08:45 น.	บ้านอยู่อาศัย	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า
20	B08101	กฟผ.น่าน	C-14030462	2	24 กันยายน 2561 16:40 น.	25 กันยายน 2561 09:02 น.	บ้านอยู่อาศัย	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า
21	B08101	กฟผ.น่าน	C-14027513	9	24 กันยายน 2561 11:18 น.	25 กันยายน 2561 09:01 น.	บ้านอยู่อาศัย	Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ
22	B08101	กฟผ.น่าน	C-14026261	9	24 กันยายน 2561 08:57 น.	25 กันยายน 2561 09:01 น.	ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ร้องเรียน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า
25	B08101	กฟผ.น่าน	I-61006558	13	20 กันยายน 2561 08:11 น.	20 กันยายน 2561 11:08 น.	บ้านอยู่อาศัย	PEA Mobile	ร้องเรียน	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า
26	B08101	กฟผ.น่าน	C-13985355	2	19 กันยายน 2561 11:00 น.	20 กันยายน 2561 11:06 น.	บ้านอยู่อาศัย	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า
27	B08101	กฟผ.น่าน	C-13984735	6	19 กันยายน 2561 09:47 น.	20 กันยายน 2561 11:06 น.	พาณิชย์	Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ
28	B08101	กฟผ.น่าน	C-13978278	2	18 กันยายน 2561 14:47 น.	19 กันยายน 2561 09:17 น.	บ้านอยู่อาศัย	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า
29	B08101	กฟผ.น่าน	C-13976000	2	18 กันยายน 2561 10:09 น.	19 กันยายน 2561 09:13 น.	บ้านอยู่อาศัย	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า
30	B08101	กฟผ.น่าน	C-13923037	2	11 กันยายน 2561 21:32 น.	12 กันยายน 2561 09:02 น.	ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า
31	B08101	กฟผ.น่าน	I-61006202	11	08 กันยายน 2561 08:09 น.	10 กันยายน 2561 09:16 น.	บ้านอยู่อาศัย	www.pea.co.th	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า
33	B08101	กฟผ.น่าน	C-13882912	9	06 กันยายน 2561 20:40 น.	07 กันยายน 2561 09:17 น.	บ้านอยู่อาศัย	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า
34	B08101	กฟผ.น่าน	I-61006165	9	06 กันยายน 2561 14:44 น.	07 กันยายน 2561 09:17 น.	บ้านอยู่อาศัย	สปน./สดง./ปปช./ปปท.	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า
35	B08101	กฟผ.น่าน	C-13875412	9	05 กันยายน 2561 20:44 น.	07 กันยายน 2561 08:57 น.	ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า
37	B08101	กฟผ.น่าน	C-13843672	10	01 กันยายน 2561 18:37 น.	03 กันยายน 2561 09:19 น.	ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า
38	B08101	กฟผ.น่าน	C-13837596	11	31 สิงหาคม 2561 20:22 น.	03 กันยายน 2561 09:35 น.	อื่นๆ	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า
39	B08101	กฟผ.น่าน	I-61006013	2	30 สิงหาคม 2561 21:04 น.	31 สิงหาคม 2561 09:23 น.	บ้านอยู่อาศัย	PEA Mobile	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การให้บริการ
40	B08101	กฟผ.น่าน	I-61005929	8	28 สิงหาคม 2561 11:07 น.	29 สิงหาคม 2561 09:27 น.	บ้านอยู่อาศัย	สปน./สดง./ปปช./ปปท.	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า
41	B08101	กฟผ.น่าน	C-13808605	8	28 สิงหาคม 2561 07:41 น.	28 สิงหาคม 2561 10:24 น.	บ้านอยู่อาศัย	Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ
42	B08101	กฟผ.น่าน	C-13808527	9	28 สิงหาคม 2561 07:22 น.	29 สิงหาคม 2561 09:27 น.	ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า
44	B08101	กฟผ.น่าน	I-61005843	6	24 สิงหาคม 2561 14:43 น.	28 สิงหาคม 2561 10:10 น.	บ้านอยู่อาศัย	PEA Mobile	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า
45	B08101	กฟผ.น่าน	C-13768363	10	22 สิงหาคม 2561 19:59 น.	23 สิงหาคม 2561 09:16 น.	บ้านอยู่อาศัย	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า
46	B08101	กฟผ.น่าน	C-13749471	12	20 สิงหาคม 2561 17:21 น.	21 สิงหาคม 2561 09:11 น.	บ้านอยู่อาศัย	Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ
47	B08101	กฟผ.น่าน	C-13734887	7	18 สิงหาคม 2561 17:36 น.	21 สิงหาคม 2561 09:10 น.	บ้านอยู่อาศัย	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า
48	B08101	กฟผ.น่าน	C-13707543	10	15 สิงหาคม 2561 08:58 น.	15 สิงหาคม 2561 14:13 น.	บ้านอยู่อาศัย	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า
53	B08101	กฟผ.น่าน	I-61004946	3	21 กรกฎาคม 2561 14:48 น.	23 กรกฎาคม 2561 08:29 น.	บ้านอยู่อาศัย	PEA Mobile	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การให้บริการ
55	B08101	กฟผ.น่าน	I-61004898	12	20 กรกฎาคม 2561 07:54 น.	23 กรกฎาคม 2561 08:37 น.	บ้านอยู่อาศัย	PEA Mobile	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า
57	B08101	กฟผ.น่าน	C-13493159	9	15 กรกฎาคม 2561 07:41 น.	16 กรกฎาคม 2561 08:39 น.	ไม่สามารถระบุได้	Call Center	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า
58	B08101	กฟผ.น่าน	C-13468795	6	11 กรกฎาคม 2561 13:56 น.	12 กรกฎาคม 2561 09:04 น.	บ้านอยู่อาศัย	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า

รายละเอียด
แรงดันไฟฟ้ายังคงอยู่เหมือนเดิม มาวัดดู ได้เพียง 120-150 volts จนช่วงที่เข้ามาซ่อมไฟฟ้า ถามว่าบ้านหลังนี้อยู่ได้ยังไง เตือตร้อนครับ ยังคงต้องซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลอดไฟ
แรงดันไฟฟ้ายังคงอยู่เหมือนเดิม มาวัดดู ได้เพียง 120-150 volts จนช่วงที่เข้ามาซ่อมไฟฟ้า ถามว่าบ้านหลังนี้อยู่ได้ยังไง เตือตร้อนครับ ยังคงต้องซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลอดไฟ
ความเดือดร้อน เครื่องใช้ไฟฟ้าได้รับความเสียหาย ผู้ใช้ไฟฟ้าจึงต้องการแนะนำ กฟจ.น่าน ให้มีการปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่ให้ดียิ่งขึ้น// ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่สะดวกแจ้งข้อ ไม่สะดวกแจ้ง
ประมาณอาทิตย์ละ 2-3 ครั้ง วันละครั้ง ครั้งละ ครั้งชั่วโมง ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าทำให้ได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก อาจทำให้อุปกรณ์ไฟฟ้าเสียหาย ต้องการให้ กฟจ.น่าน เข้าดำเนินการ
ควาย อ.เมือง จ.น่าน บริเวณ ถนน.นาผาสะไม และวันนี้ 24/9/61 ทางกรไฟฟ้ามีการดับไฟฟ้าโดยไม่มีการแจ้งเตือนก่อน แจ้งว่าทราบเนื่องจากเห็นรถการไฟฟ้าที่เป็นป้ายทะเบียน
08.30 ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งมีเจ้าหน้าที่เข้ามาดำเนินการตัดไฟฟ้า โดยไม่มีการแจ้งเตือนผู้ใช้ไฟฟ้าล่วงหน้า ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากไม่ได้รับความสะดวกในการใช้
อิงจากประวัติผู้ใช้ไฟฟ้า ไม่เคยผิดปกติมากขนาดนี้ รบกวนเจ้าหน้าที่ตรวจสอบมิเตอร์ด้วย
บ่อยโดยเฉพาะฤดูฝน กระแสไฟฟ้าจะติดๆดับๆ แทบทุกคืน บางครั้งไม่มีสาเหตุใดๆ กระแสไฟฟ้าก็ดับ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในบริเวณนี้ไม่ได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากอุปกรณ์
020009484684 ขอใช้ไฟฟ้า คุณศิริจิต วงศ์วิเศษ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าในวันที่ 19/09/2561 มีทางเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ เข้าดำเนินการดับกระแสไฟฟ้าในพื้นที่ โดยแจ้งว่าเป็นการสลับกระแส
ยะธิมา หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020010550635 ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าในพื้นที่มีไฟฟ้าดับบ่อยทำให้ได้รับความเดือดร้อน ไฟฟ้าดับอาทิตย์ละประมาณ 4-5 วัน ครั้งละ ประมาณ 1-2 ชั่วโมง โดยไม่
แจ้งว่า ก่อนหน้านั้นได้ทำการชำระค่าไฟฟ้าโดยการหักผ่านบัญชีธนาคาร แต่ได้มีการหักไม่ผ่านบัญชี 2 รอบบิล (ไม่ทราบรอบบิลใด) ติดต่อกันจึงออกจากระบบให้อัดโนมิติ แต่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้
300 เมตร บริเวณศาลากลางน้ำ หมู่บ้านทุ่งเศรษฐี ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าโดยเฉลี่ยแล้วไฟฟ้าจะตกเกือบทุกวัน ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ไฟฟ้า และทำให้อุปกรณ์ไฟฟ้าได้รับ
ไฟฟ้าดับบ่อยมากจ่ายค่าไฟแพงและเครื่องใช้ไฟฟ้าเสียบ่อย
เป็นมา2-3เดือนแล้ว ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ไฟฟ้า จึงต้องการแนะนำให้ กฟจ.น่าน เข้าดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขกระแสไฟฟ้าในพื้นที่ให้ดีขึ้น // ผู้ใช้ไฟฟ้า คุณ อนุชา อา
ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า (ไฟฟ้าดับ) บริเวณ ต.น้ำแก่น อ.ภูเพียง จ.น่าน (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)
กฟจ.น่าน หลายครั้งแล้ว เจ้าหน้าที่รับทราบปัญหาแต่ไม่มีการเข้าดำเนินการแก้ไข ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าและทำให้เครื่องใช้ไฟฟ้าเกิดความเสียหาย จึงต้องการ
ไฟฟ้าดับบ่อยเป็นประจำเกือบทุกวัน ก่อนหน้านั้นผู้ใช้ไฟฟ้ามีการร้องเรียนไปแล้ว จนท.ได้ส่งหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรว่าจะมีการแก้ไข ในช่วงปลายปี 2560 ปัจจุบันยังไม่ได้รับการ
3-4 ครั้ง และได้ติดต่อ กฟจ.น่าน ซึ่งเจ้าหน้าที่รับทราบปัญหาแต่ไม่มีการดำเนินการแก้ไข ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าและทำให้เครื่องใช้ไฟฟ้า เกิดความเสียหาย จึง
เพิ่มการจ่ายค่าไฟฟ้าผ่านบัตร เดบิตด้วยครับ
ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า (ไฟฟ้าดับ) บริเวณหมู่ที่ 5 หมู่บ้านน้ำใส ต.ฝายแก้ว อ.ภูเพียง จ.น่าน
22.23 น. ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ติดต่อไปที่ กฟจ.น่าน หมายเลขโทรศัพท์ 0-54710142/0-54751367 ไม่มีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ เหตุการณ์ดังกล่าวที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ใช้
ไฟฟ้าดับบ่อยเป็นประจำกระแสไฟฟ้าจะดับวันเว้นวัน กระแสไฟฟ้าดับแต่ละครั้งจะดับเป็นเวลานาน ซึ่งจะดับโดยไม่ทราบสาเหตุ จากความเดือนร้อนที่เกิดขึ้นเป็นประจำทุกปี จึงต้องการ
เตือน หลังจากนั้นมีข้อความมาว่ากว่าได้สลับเฟสให้ ในเบื้องต้นก่อน
จุดสังเกต ห่างจากโรงเรียนบ้านห้วยเหือ ประมาณ 500-600 เมตร ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าไฟฟ้าดับบ่อยเป็นบริเวณกว้างและดับเป็นเวลานาน เฉลี่ย 1 เดือน ดับประมาณ 15 วัน และได้ติดต่อไป
เพียง จ.น่าน จุดสังเกต หมู่บ้านแสงดาว เข้าซอยวัดแสงดาว ประมาณ 200 เมตร ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า เมื่อวันที่ 17/08/2561 ได้แจ้งว่ามีไฟฟ้าดับเนื่องจากก่อนหน้านี้มีน้ำท่วมในพื้นที่ ทำให้
มากในพื้นที่ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าได้รับความเสียหาย เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าต้องทำงานส่งลูกค้า จึงต้องการให้ กฟจ.น่าน
ประมาณ 3 ครั้ง และวันที่ 15/08/61 ดับอีก 1 ครั้ง ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ได้รับความเดือนร้อน จำเป็นที่จะต้องแจ้งให้กระแสไฟฟ้าในชีวิตประจำวัน ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งเพิ่มเติมว่าได้มีการยื่นเรื่อง
อยากใหทางกรไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพิ่มบัญชีธนาคารอกส. และธนาคารอื่นๆ ด้วย เพราะจะดีมากในการชำระเงินผ่านแอพ ชอบทุกอย่างแต่อยากให้เพิ่มนะคะ
ก่อสร้าง resort อีกสองแห่ง ทำให้กระแสไฟที่ส่งมา มีแรงดันไม่ถึง 220 volt บ่อยมาก ทำให้ลูอุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆ ทำงานไม่ได้
ว่าไฟฟ้าดับบ่อยเป็นประจำ ก่อนหน้านั้นได้มีการร้องเรียนไปแล้ว และได้มีหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรว่าจะมีการแก้ไข ปลายปี 2560 ปัจจุบันยังไม่ได้รับการแก้ไข จึงต้องการให้ กฟจ.
ไฟฟ้า 020009502216 ผู้ใช้ไฟฟ้า คุณ รังสรรค์ ลิมยศ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า ถูกตัดมิเตอร์ เมื่อวันที่ 11/07/61 เนื่องจากค้างชำระค่าไฟฟ้า รอบบิลเดือนที่ 05/61 จำนวน 4,209.07 บาท

การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
ได้แก้ไขเบื้องต้นโดยการเพิ่มเฟส	ปิด
ร้องข้ากับหมายเลข I-61006762	ยกเลิก
ขอขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะ ได้ส่งเรื่องให้ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการปรับปรุงเพื่อนำเสนอผู้บริหารต่อไป	ปิด
ขอขอบคุณสำหรับ ข้อเสนอแนะ ได้ส่งเรื่องให้ส่วนเกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอผู้บริหารปรับปรุงแก้ไขต่อไป	ปิด
เนื่องจากการดับไฟครั้งที่กล่าวเป็นการดับไฟฟ้าฉุกเฉิน หลังจากนั้นจะโทรแจ้งผู้นำชุมชน ก่อนทำการดับไฟ	ปิด
ได้ประสานงานแล้วว่าการดับไฟฟ้าในช่วงเวลาดังกล่าวเกิดจากอุบัติเหตุฉุกเฉินและสัญญาว่าหลังจากนี้จะแจ้งก่อนล่วงหน้า	ปิด
ได้ดำเนินการชี้แจงกับผู้ผู้ใช้ไฟเรียบร้อยแล้ว	ปิด
เนื่องจากช่วงนี้มีลมพายุเข้ามาในเขตพื้นที่จังหวัดน่านทำให้เกิดไฟดับในหลายพื้นที่ของจังหวัด ขอคุณในข้อเสนอแนะได้เรียนให้ส่วนเกี่ยวข้องรับทราบเพื่อพิจารณาดำเนินการแล้วครับ	ปิด
เนื่องจากเหตุการณ์ดังกล่าวเป็นอุบัติเหตุฉุกเฉิน จึงไม่ได้แจ้ง ได้ประสานกับผู้เรียนและขอโทษในเหตุการณ์ดังกล่าวแล้ว รับปากว่าหลังจากนี้จะไม่เหตุการณ์นี้เกิดขึ้นอีก	ปิด
คุณประพันธ์ เคยร้องเรียนแล้ว และ การไฟฟ้าน่านได้ทำหนังสือตอบชี้แจงไปแล้วว่าได้ส่งเรื่องปรับปรุงระบบไฟฟ้า ไปยัง กฟน.2 แล้ว ซึ่งมีค่าใช้จ่ายสูงมากจึงยังไม่ได้รับการอนุมัติ	ปิด
ได้ตรวจสอบส่วนเกี่ยวข้องแล้วก่อนจะดำเนินการตัดไฟ ได้แจ้งให้พนักงานที่ร้านรับทราบแล้ว แต่อาจจะไม่ใช่เจ้าของร้าน	ปิด
ได้ส่งให้ส่วนเกี่ยวข้อง พิจารณาดำเนินการเสนอแนะกับผู้บริหารแล้ว	ปิด
เนื่องจากระบบจำหน่ายอยู่ไกล และช่วงเวลาดังกล่าวมีพายุ ฝนฟ้าคะนอง ทำให้เกิดไฟฟ้าดับหลายพื้นที่ ในจังหวัดน่าน เบื้องต้นได้รีดรอนกิ่งไม้ช่วงที่หนาแน่นและอาจจะเกิดปัญหาแล้ว	ปิด
ดำเนินการส่งเรื่องให้ส่วนเกี่ยวข้อง และนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไปแล้ว	ปิด
ให้ตัด ในครั้งนี้ได้ประสานผู้นำชุมชนไปอีกครั้งเพื่อให้ผู้นำชุมชนไปประสานต่อไป	ปิด
ได้ส่งเรื่องให้ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการปรับปรุงแล้ว	ปิด
ได้ดำเนินการสำรวจปรับปรุงและส่งเรื่องไปยัง กฟน 2 แล้ว คาดว่าน่าจะได้รับการพิจารณา ภายใน คค 61	ปิด
ได้แจ้งให้ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการ แล้ว ได้ทำการสำรวจปรับปรุงและส่งผู้บริหารพิจารณาดำเนินการต่อไป	ปิด
ขอขอบคุณครับ จะส่งให้ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการต่อไปครับ	ปิด
ได้มีฝนตกลงมาแรง ทำให้ต้นไม้พาดสายแรงสูง ทำให้เกิดไฟดับ ปัจจุบันได้ดำเนินการรื้อถอนต้นไม้เส้นทางดังกล่าวแล้ว	ปิด
ได้ดำเนินการชี้แจงกับผู้ผู้ใช้ไฟแล้ว เนื่องจากฝนตกมาแรง ทำให้กิ่งไม้พาดสายแรงสูง ได้ดำเนินการ รื้อถอนต้นไม้เส้นทางดังกล่าวแล้ว	ปิด
ช่วงนี้พายุรุนแรงเข้าจังหวัดน่านบ่อยส่งผลให้เกิดไฟดับในหลายพื้นที่ โดยจุดนี้เกิดจากต้นไม้ถูกลมพัดแล้วพาดมาโดนสายไฟฟ้าทำให้เกิดเหตุ ปัจจุบันได้รื้อถอนกิ่งไม้ในเส้นทางดังกล่าวแล้ว	ปิด
ได้ชี้แจงกับผู้ร้องแล้วว่าได้รับอนุมัติงบประมาณเรียบร้อยแล้วคาดว่าจะเสร็จภายในสิ้นเดือน กันยายน 61	ปิด
ขอขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะครับ ได้ส่งเรื่องให้ผู้บริหารพิจารณาดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้วครับ	ปิด
อภัยมา ณ ที่นี้ด้วย	ปิด
แจ้งให้ส่วนเกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการสำรวจปรับปรุงและเสนอผู้บริหารต่อไป	ปิด
แจ้งให้ส่วนเกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการสำรวจปรับปรุงและเสนอผู้บริหารต่อไป	ปิด
ได้ส่งเรื่องให้ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการแล้ว ให้เพิ่ม บัญชีธนาคาร ธกส ในการจ่ายเงินทาง pea smart plus	ปิด
ได้ดำเนินการชี้แจง ผู้ร้องเรียนแล้ว ตรวจสอบแล้วไฟตกจริง ได้แก้ไขเบื้องต้นย้ายเฟส แล้ว และในระยะยาวได้ประมาณการปรับปรุง หมายเลขงาน I-60-B-NANOM.BY.1026 แล้ว	ปิด
กฟจ นน ได้ทำการประสานงานกับการไฟฟ้า กฟน.2 เพื่อส่งงานปรับปรุงระบบไฟฟ้า ต่อไป	ปิด
เปลี่ยนประเภทจาก: (ร้องเรียน &๙; การถูกงดจ่ายไฟฟ้า &๙; ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์) เป็น [แนะนำ > การถูกงดจ่ายไฟฟ้า]	ปิด

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟจ.น่าน และ กฟฟ. ในสังกัด
ประจำไตรมาส ๔/๒๕๖๑

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	ประเภท/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การให้ บริการ	การจัด หน่วย/แจ้ง ค่าไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	ถูกกด จ่ายไฟ	ศูนย์บริการ ข้อมูลฯ	ทุจริต ประพจน์ มิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
๑	Call Center	-	๑	-	-	-	-	-	-	๑	-
๒	ผวก./สนง. ก๑-๔	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๓	www.pea.co.th	๑	-	-	-	-	-	-	-	๑	-
๔	PEA Mobile App.	๒	-	-	-	-	-	-	-	๒	-
๕	ตู้ ปณ.๑๕๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๖	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๗	สปน./สดง.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๘	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๙	สนง.หน้างาน/กฟข.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๐	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๑	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		๓	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๔	๐

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนอง ข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิด ข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนอง ข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๔	๔	๑๐๐%	๘.๒๕
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่น ๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๔	๔	-	๕.๒๕
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
๔	ร้องขอ	-	-	-	-
รวม		๔	๔	-	๕.๒๕

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

- ให้ ผบ.น.น และ ผกบ.วยศ,ปว ตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้าให้มีเสถียรภาพอยู่เสมอทั้งในสภาวะปกติและสภาวะฉุกเฉิน พร้อมสามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน ให้มีการแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนล่วงหน้าทุกครั้ง เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน และลดปัญหาไฟตกไฟดับ
- แนะนำให้ผู้ซื้อไฟชำระเงินผ่านธนาคาร,ลงแอป pea smart+ เพื่อป้องกันการร้องเรียนเรื่องไม่มีการแจ้งเตือนก่อนตัดกระแสไฟฟ้า
- ให้ Front Manager กำชับเรื่องการให้บริการของพนักงานและลูกจ้างสร้างจิตสำนึกในการให้บริการโดยมีการ Service Talk และจัดส่งพนักงานอบรมเรื่องงานบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าเป็นกิจวัตร
- ให้ทุกแผนกปฏิบัติตามคู่มือจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และให้ ผบค.น.น. ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในระบบ PEA-VOC System ติดตาม และปิดข้อร้องเรียนในกำหนด ๓๐ วัน
- เมื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ สำหรับเรื่องใดที่ต้องใช้ระยะเวลาและงบประมาณสนับสนุน ให้เจ้าของเรื่องนั้นๆ นำเข้าแผนงานเพื่อขอรับการสนับสนุน ซึ่งจะเป็นการแก้ไขปัญหาในระยะยาว และเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก

ที่ น.๒ นน.(บค.) - ๕ /๒๕๖๒

เรียน รกจ.(ท),(บ),ผชน.,ผพ.ทุกแผนก

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

-ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ



นายจตุรงค์ ถิ่นะกุล
ผกจ.กฟจ.น.น.

๐ 3 ม.ค. 2562



(นายนิวัฒน์ จงประสาธน์สุข)

ตำแหน่ง..วศก.๖ ผบค.กฟจ.น.น.

๐ 3 ม.ค. 2562



(นายทวีศักดิ์ พุทธิแก้ว)

ตำแหน่ง..ทผ.บค.กฟจ.น.น.

๐ 2 ม.ค. 2562



รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2561

ระหว่างวันที่ 1 ม.ค. 2561 ถึง วันที่

31 ธ.ค. 2561

กลุ่ม ทั้งหมด ประเภท

ทั้งหมด

ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องถึง กฟภ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องถึง กฟภ.	วันที่รับข้อร้องเรียน	กลุ่มลูกค้า	ช่องทาง กฟภ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน
1	B08101	กฟภ.น่าน	I-61008948	11	25 ธันวาคม 2561 21:28 น.	26 ธันวาคม 2561 09:16 น.	บ้านอยู่อาศัย	PEA Mobile	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า
3	B08101	กฟภ.น่าน	C-14483992	10	04 ธันวาคม 2561 14:43 น.	06 ธันวาคม 2561 08:49 น.	บ้านอยู่อาศัย	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การถูกจ่ายไฟฟ้า
6	B08101	กฟภ.น่าน	C-14293661	2	01 พฤศจิกายน 2561 16:23 น.	02 พฤศจิกายน 2561 08:58 น.	บ้านอยู่อาศัย	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า
7	B08101	กฟภ.น่าน	C-14281067	9	30 ตุลาคม 2561 16:25 น.	31 ตุลาคม 2561 10:36 น.	บ้านอยู่อาศัย	Call Center	ร้องเรียน	การให้บริการ
8	B08101	กฟภ.น่าน	C-14250017	5	25 ตุลาคม 2561 16:29 น.	29 ตุลาคม 2561 14:10 น.	พาณิชย์	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การให้บริการ
9	B08101	กฟภ.น่าน	C-14228945	4	22 ตุลาคม 2561 14:50 น.	24 ตุลาคม 2561 08:39 น.	บ้านอยู่อาศัย	Call Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า
10	B08101	กฟภ.น่าน	I-61007388	5	21 ตุลาคม 2561 12:25 น.	24 ตุลาคม 2561 08:38 น.	บ้านอยู่อาศัย	PEA Mobile	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า
11	B08101	กฟภ.น่าน	I-61007171	8	12 ตุลาคม 2561 15:32 น.	16 ตุลาคม 2561 08:34 น.	บ้านอยู่อาศัย	www.pea.co.th	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า
15	B08101	กฟภ.น่าน	I-61006832	11	28 กันยายน 2561 10:52 น.	02 ตุลาคม 2561 08:58 น.	บ้านอยู่อาศัย	PEA Mobile	ร้องเรียน	อื่นๆ

รายละเอียด
เช่นเดิมครับ ไฟฟ้ายังตก และไม่ได้รับการแก้ไขครับ เป็นตลอดเวลา
ชื่อผู้ใช้ไฟ คุณณณวีรณ คำชนะ แจ้งว่าวันที่ 04/12/61 มีเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการตัดกระแสไฟฟ้า (ถอดมิเตอร์) เนื่องจากมียอดค้างชำระรอบบิลเดือน 10/61 จำนวน 1,241 บาท วันครบ
020010397654 2. บ้านเลขที่ 146 ม.8 ต.ผาสิงห์ อ.เมืองน่าน จ.น่าน หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020010397648 3. บ้านเลขที่ 147 ม.8 ต.ผาสิงห์ อ.เมืองน่าน จ.น่าน หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า
ทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า คุณจารุพันธ์ ธรรมปรีชาไว ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าเมื่อวันที่ 30/10/61 เวลาประมาณ 15.00น. ผู้ใช้แจ้งว่าได้เดินทางไปชำระค่าไฟฟ้าที่ กฟจ.น่าน เจ้าหน้าที่แจ้งว่าปัดรับ
25/10/61 ตั้งแต่เวลาประมาณ 12:00 น. ได้แจ้งว่ามีเจ้าหน้าที่เข้ามาแก้ไขโดยใช้เวลาดำเนินการล่าช้า จนกระทั่งถึงเวลา 14.00.น. ไฟฟ้าถึงใช้งานได้ตามปกติ ทำให้ได้รับความเดือดร้อน
ไฟตกบ่อยมาประมาณ 1 ปี ช่วงเวลา 09.00-16.00 น. ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกสบายในการใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีประชากรเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก จึงทำให้การไหลตกกำลัง
ยังไม่ได้รับการแก้ไข
ให้อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าในหมู่บ้านเสียหายเป็นจำนวนมากซึ่งเรื่องกระแสไฟฟ้าตกนี้มีมานานละไม่ต่ำกว่าสามปีมาละแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่มาแก้ไขเหมือนแปลงไฟฟ้าที่จ่ายกระแสไฟฟ้าก็เข้ามาไม่
จ่ายเงินผ่าน App ตัดเงินจากบัญชีแล้ว แต่ใน App ยังค้างค่าบริการ

การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
11 มค 62 ครี	ปิด
ได้ชี้แจงกับผู้ร้องแล้วว่าตามระเบียบ หากค้างค่าไฟเกินกำหนด จะมีการแจ้งเตือนตรงใบแจ้งค่าไฟฟ้าแล้ว หากยังค้างอีกต้องทำการตัดไฟ	ปิด
ได้ประสานส่งเรื่องให้ส่วนเกี่ยวข้องแล้ว จะรีบดำเนินการให้ครับ	ปิด
จึงได้ร้องเรียน ขณะนี้ผู้ใช้ไฟเซ็นต์รับทราบแล้ว	ปิด
ได้ส่งเรื่องให้ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการให้บริการ รวดเร็วยิ่งขึ้น ขอขอบคุณในข้อเสนอแนะครับ	ปิด
ได้ประสานส่งเรื่องให้ส่วนเกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการแล้ว	ปิด
ได้ชี้แจงกับผู้ใช้ไฟแล้วว่าอยู่ในระหว่างดำเนินการสำรวจออกแบบเพิ่มเฟส หากภายหลังเพิ่มเฟสแล้ว ยังไฟตกอยู่สามารถติดต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดน่านได้อีกครั้ง	ปิด
ไม่ส่งให้ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการสำรวจออกแบบปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว	ปิด
ได้ชี้แจงแล้วว่าช่วงเวลาดังกล่าว APP PEA SMART PLUS มีปัญหา และได้แนะนำให้จ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร	ปิด