



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบต.กฟส.อ.แม่สะเรียง

ถึง กฟส.อ.แม่สะเรียง

เลขที่ น.๑กฟส.อ.มสร.(บต.) 898/2564

วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๔

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี ๒๕๖๔ ไตรมาส ๒

๒. รายงานการสำรวจความพึงพอใจการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน ผจก.กฟส.อ.แม่สะเรียง

ผบต.กฟส.อ.แม่สะเรียงขอรายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๔ ไตรมาส ๒
ไม่มีผู้ใช้ไฟร้องเรียน ตามรายละเอียดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายศุภชัย เขยขุ่ม)

ผบ.บต. กฟส.อ.แม่สะเรียง

- ๑ ก.ค. ๒๕๖๔

รพม.

(นายอัมพล บัวใส)
ผจก.กฟส.อ.แม่สะเรียง

15 ก.ค. 64

ผบต.
(นายศุภชัย เขยขุ่ม)

พร.๑๖๑๐๙
ผบ.บต. กฟส.อ.แม่สะเรียง

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

ประจำไตรมาส 2/2564

กฟส.อ.แม่สะเรียง

1. จำนวนและช่องทางการรับข้อร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่อง ร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน(เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย แจ้งค่าไฟ	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกงด จ่ายไฟ	ศูนย์บริการ ข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า	ทุจริตประพฤติ มิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อ ร้องเรียน	ยังไม่ได้ปิด ข้อร้องเรียน
1	1129 PEA Call Center	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
2	โทรศัพท์สำนักงาน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	เอกสาร/จดหน่วย/โทรส	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	ติดต่อสำนักงานโดยตรง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	สวนเสวนา	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	Webile Pea/E-mal	-	-	3	-	-	-	-	-	3	-
12	Mobile Application	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13	สบน.(WWW.111.go.th)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		1	-	3	-	-	-	-	-	4	-

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วัน

การตอบสนองข้อ ร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองข้อร้องเรียน (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อเรียน	จำนวนวันปิด ข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	4	4	100	4.25
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบ หรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

3.ประเภทอื่นๆ

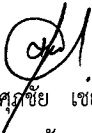
ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ(เรื่อง)		จำนวนวันยุติ เรื่อง(เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ดำเนินการ	
1	แนะนำ	-	-	-	-
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ				
4	แจ้งเบาะแส	-	-	-	-

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข พิจารณาดำเนินการเชิงป้องกัน

ให้ มีการประกาศนโยบายของรัฐบาลให้กับผู้ใช้ไฟทราบ เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียนด้านค่าไฟเท่ากัน 3 เดือน

ให้ ดูแลระบบจำหน่ายในส่วนของการตัดต้นไม้นตามวาระเพื่อลดปัญหาการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องในช่วงฤดูฝน

ให้ทุกแผนกปฏิบัติตามคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามระเบียบของ กฟผ.(ปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 1) และให้ ผบต.
เป็นผู้ติดตาม และปิดข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ในระบบสารสนเทศบริหารจัดการเสียงของลูกค้า (PEA-VOC-System)


(นายศุภชัย เซียชุม) ผู้จัดทำรายงาน
เลขานุการ การจัดการข้อร้องเรียน

ที่ น.1 มสร.(บต.

เรียน ผจก.,คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน,ทผ.ทุกแผนก

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ


(นายศุภชัย เซียชุม)
.....)
ทผ.บต. รักษาการแทน ผจก.กฟผ.อ.แม่สะเรียง
21ก. 64

ฝ่ายเหตุ ให้แนบรายละเอียด ปรับปรุงตามแบบฟอร์มแนบ(ข้อมูลรายงานจาก (PEA-VOC-System)



รายงานรายละเอียดเสียงของลูกคำประจำปี พ.ศ.2564

ระหว่างวันที่

1 เม.ย. 2564

ถึง วันที่

30 มิ.ย. 2564

กลุ่ม

ทั้งหมด

ประเภท

ทั้งหมด

ช่องทาง

ทั้งหมด

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องถึง กฟภ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องถึง กฟภ.
1	A05202	กฟอ.แม่ลำน้อย	I-64003526	3	23 มิถุนายน 2564 08:45 น.
2	A05203	กฟอ.สบเมย	M-64001901	3	20 มิถุนายน 2564 09:52 น.
3	A05203	กฟอ.สบเมย	M-64001882	4	19 มิถุนายน 2564 07:53 น.
4	A05201	กฟอ.แม่สะเรียง	C-50133346	7	22 เมษายน 2564 14:58 น.

จำนวนวัน	วันที่รับเสียงของลูกคำ	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	หมายเลขผู้ใช้ไฟ	กลุ่มลูกค้า
2	24 มิถุนายน 2564 07:58 น.	25 มิถุนายน 2564 09:04 น.	นิชาวิทย์ ทานา	020017887561	ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย
3	22 มิถุนายน 2564 07:54 น.	22 มิถุนายน 2564 15:32 น.	นพดล จันทรรักษ์	020004937779	ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย
4	22 มิถุนายน 2564 07:51 น.	22 มิถุนายน 2564 15:33 น.	สันต์พิชญ์ อินตาวงศ์	020023980901	ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย
6	27 เมษายน 2564 08:56 น.	28 เมษายน 2564 09:33 น.	เนตรนภา N/A	020005494337	ลูกค้ารายย่อย / บ้านอยู่อาศัย

ช่องทาง กฟภ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทเสียงของลูกคำ	หัวข้อข้อร้องเรียน	สถานที่เกิดเสียงของลูกคำ	สถานที่ติดต่อกลับ
www.pea.co.th	ร้องเรียน	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	ค่าไฟฟ้าผิดปกติ	บ้าน	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแม่ลาน้อย
PEA Smart Plus	ร้องขอ	อื่นๆ			
PEA Smart Plus	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าดับบ่อย		
Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ			

อีเมลล์	สถานที่ติดต่อกลับ
	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแม่ลาน้อย
tong_junai@hotmail.	
zzyzx.czss@gmail.com	

รายละเอียด
3 แล้วค่ะ ที่ค่าไฟ เท่ากันทั้ง 3 เดือน ทั้งที่ จ-ศ ก็ไม่ได้อยู่บ้าน มาทำงานทุกวัน ยอด 1534.62 มา 3 เดือนและ มันเป็นไปได้อย่างไรที่ ยอดจะ เท่ากันทั้ง 3 เดือน ตั้งแต่เดือน เมษายน-มิถุนายน หน่วยไฟฟ้าไม่เท่ากัน แต่ค่าไฟฟ้า เท่ากันทั้ง 3 เดือน เป็นเพราะอะไรครับ ไฟฟ้าตก/ดับ เครื่องใช้ไฟฟ้าเสีย และต้องการใช้เพื่ออบรม(ออนไลน์ 18-20 มิ.ย.64) เนื่องจากมีเตอร์หมุนเร็วผิดปกติ ได้ทำการตรวจสอบโดยการ สับคัตเตอร์ลงแต่มีเตอร์ยังหมุนอยู่ ทำให้ค่าไฟในเดือน เมษายน 2564 มียอดเพิ่มมากขึ้น จึงอยากให้องค์กรที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการประสานงานให้ผู้ที่ใช้ไฟฟ้าโดยเร็วที่สุด // นางเนตรนภา พรیش หมายเลขติดต่อ 0987582126

การแก้ไขหน่วยงานผู้รับ	ผลการดำเนินการ
ปิดงานร้องเรียน	ปิด
ปิดงาน	ปิด
ปิดงาน	ปิด
ปิดงาน	ปิด