



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผวด. ถึง กฟอ.หาดใหญ่
เลขที่ ต.๓ กฟอ.หญ.(วต.) ๒๐๙๐/๒๕๖๒ วันที่
เรื่อง รายงานสรุปข้อร้องเรียนประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๒ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒)

เรียน ผจก.หาดใหญ่

ตามมาตรฐาน การไฟฟ้าโปร่งใสอย่างยั่งยืน มิติที่ ๓ การจัดการข้อร้องเรียน ข้อ ๖.๒ ให้รายงานสรุปข้อร้องเรียน ตามแบบฟอร์มที่กำหนดนั้น

ผวด. ได้สรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาส ๑/๒๕๖๒ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๒) เพื่อนำผลมาปรับปรุงการดำเนินการ การไฟฟ้าโปร่งใสอย่างยั่งยืนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสรารัฐ ศรีสุวรรณ)
ผว.วต.หญ.

ที่ ต.๓ กฟอ.หญ.(วต.) ๒๐๙๐/๒๕๖๒
คณะกรรมการการไฟฟ้าโปร่งใสอย่างยั่งยืน ,ผพ.ทุกแผนก
เพื่อทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายจำเนียร บุญแก้ว)
ผจก.กฟอ.หาดใหญ่

31 พ.ค. 2562

แผนกวิศวกรรมและการตลาด

โทร. ๑๔๑๔๐ ,๑๔๑๔๓

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน
กฟฟ...กฟอ.หาดใหญ่
ประจำปีไตรมาส 1 (ม.ค.-มี.ค.2662)

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกดักจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพตติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center	1	2	-	2	2	-	-	-	7	-
2	ผวก./สนง. ภ1-4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	www.pea.co.th	-	-	3	1	3	-	-	1	8	-
4	ตู้ ปณ.150	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	สปน./สดง.	-	1	-	-	1	-	-	-	2	-
7	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	สำนักงานพนักงาน/การไฟฟ้าเขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	1	3	3	3	6	-	-	1	17	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	17	17	100	10.88 วัน
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	6	6	-	15.16
2	ชื่นชม	4	4	-	15.0
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	10	10	-	13.6
4	ร้องขอ	5	5	-	13.0
	รวม	25	25	-	14.08

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

๔.๑ ด้านคุณภาพไฟฟ้า

- ปัญหาไฟดับ บริเวณ หมู่ที่ .7 บ้านหน้าโตน ต.ทุ่งตำเสา อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าไฟฟ้าดับบ่อยเป็นประจำ ในช่วง 2 - 3 เดือนที่ผ่านมา ไฟฟ้าดับมากกว่า 10 ครั้ง บางครั้งใน 1 วัน ไฟฟ้าดับถึง 3 ครั้ง สาเหตุ จากการพูดคุยกับผู้ใช้ไฟ เรื่องไฟฟ้าดับบ่อยส่วนใหญ่จะเกิดจากสาเหตุสัตว์ เช่น ลิง เป็นส่วนใหญ่ กอรัปกับ ในช่วงเดือนมกราคม 2562 ต้นเดือนที่ผ่านมาเกิดฝนตก และลมแรง เพราะเนื่องจากพายุเข้าทำให้ต้นไม้ในอุทยานสัตว์ป่าโตนงาช้างล้มทับสายไฟแรงสูง และในส่วนผู้ใช้ไฟแจ้งว่าถ้าผู้ใช้ไฟสามารถช่วยเหลือเรื่องใดได้ ให้ประสานเข้ามาจะได้เป็นอีกแรงหนึ่งที่จะช่วยเจ้าหน้าที่ การดำเนินการแก้ไข ประสานหน่วยงานเกี่ยวข้องในวนอุทยานฯ เรื่องต้นไม้ใหญ่ล้มทับสายไฟแรงสูง และเปลี่ยนสายแรงสูงให้เป็นสายหุ้มฉนวน ติดตั้งแผ่นอลูมิเนียมเพื่อป้องกันสัตว์เลื้อยคลาน การแก้ไขป้องกัน เร่งรัดงานตัดต้นไม้แนวสายไฟฟ้าแรงสูง ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกัน สัตว์เลื้อยคลาน ในส่วนป้องกันลิง เร่งรัดเปลี่ยนสายเปลือยให้เป็นสายหุ้มทางด้านระบบแรงสูง

4.2 ด้านการให้บริการ

- ปัญหาต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า ผู้ใช้ไฟไม่สะดวกเปิดเผยชื่อบ้านเลขที่ แจ้งบริเวณ ม.3 ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา จุดสังเกต หลังเทศบาลตำบลคอหงส์ แจ้งว่ามียอดค้างชำระค่าไฟฟ้าจนเป็นเหตุให้ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าในวันพฤหัสบดีที่ 31/01/2562 และได้ชำระค่าไฟฟ้าในวันที่ 01/02/2562 เวลาประมาณ 11.00 น. จนถึงวันที่ 02/02/2562 เวลา 09.00 น. ผู้ใช้ไฟยังไม่ได้รับการต่อกลับ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจในการให้บริการเป็นอย่างมาก ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ กฟอ.หาดใหญ่ ดำเนินการต่อกลับมิเตอร์ให้ตรงตามวันที่มีการชำระค่าไฟฟ้าด้วย / ผู้ใช้ไฟไม่สะดวกแจ้งชื่อ-นามสกุล และหมายเลขติดต่อกลับ การดำเนินการแก้ไข ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ เนื่องจากลูกค้าไม่ได้แจ้งรายละเอียด

- ปัญหาเรื่องแก้ไขไฟฟ้าดับล่าช้า ผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่บ้านเลขที่ 5 ม.4 ซ.คงทรัพย์ 2 ไม่มีชื่อหมู่บ้าน ถนนกู่คง อนุสรณ์ ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา จุดสังเกต ห่างจากวัดคลองเปล ประมาณ 500 เมตร หมายเลขผู้ใช้ไฟ 020008043492 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณชูเกียรติ รัตนมณี แจ้งว่าเกิดเหตุไฟฟ้าดับวันที่ 22/02/61 เวลาประมาณ 14.00 น. ไฟฟ้าดับเป็นเวลานานหลายชั่วโมง เจ้าหน้าที่แจ้งว่าเวลา 17.50 น. จะจ่ายไฟ แต่ปัจจุบันไฟฟ้ายังไม่สามารถใช้งานได้ ทำให้ไม่สะดวกในการดำเนินชีวิตของผู้ใช้ไฟฟ้า จึงต้องการทราบ ว่า 1.หากมีไฟฟ้าดับในพื้นที่เป็นระยะเวลานานจะชดเชยอะไรได้บ้าง 2.เจ้าหน้าที่แจ้งเวลาจ่ายไฟฟ้าไม่ถูกต้องจะแก้ไขอย่างไร รบกวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบปรับปรุงการบริการให้มีการแก้ไขไฟฟ้าให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ผบ.รายงาน เมื่อเวลา 14.36 น. HYD2VB-01 ทริปล็อคเอาต์ สาเหตุสายโอเวอร์เฮดขาดมาพาดวงจร HYD02 และ HYD01 ทำให้สายแรงสูง HYD02 ขาด บริเวณหน้าตลาดเกาะหมี่ ถ.กาญจนวนิช ทำให้สวิตช์ไบเมต HYD2S-04 บริเวณสามแยกคอหงส์ชำรุด การแก้ไขได้ประสานทีมงานฮอตไลน์เข้าดำเนินการเปลี่ยนสวิตช์ไบเมต และดำเนินการต่อสายแรงสูงขาด

จนแล้วเสร็จเวลาประมาณ 21.33 น. การแก้ไขป้องกัน ตรวจสอบ Patrol ระบบจำหน่าย หาจุดเสี่ยงเพื่อป้องกัน ไฟฟ้าขัดข้องต่อไป

- ปัญหาสาเหตุเทศบาลน้าน้อย ก่อสร้างครุระบายน้ำโดยไม่แจ้ง กฟอ.หาดใหญ่ ทำให้ทรัพย์สินผู้ร้องเสียหาย บ้านเลขที่ 22 ม.1 ต.น้าน้อย อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ก่อรับกับเสาแรงต่ำเอนเอียง การดำเนินการแก้ไข ได้พบกับผู้ร้องในวันที่ 18 มี.ค.62 ตรวจสอบพบว่า ต้องให้ผู้รับเหมาฯ ระบายน้ำหยุดงานช่วงนี้เพื่อให้ กฟอ.หาดใหญ่ดำเนินการก่อน การแก้ไขป้องกัน ในวันที่ 19 มี.ค.62 ฌบ.ดำเนินการปักเสา 9 เมตร ชิดกำแพงซึ่งอยู่ระหว่างหลักโผลดกับขอบครุระบายน้ำ ให้ผู้ร้องลงนามยินยอมให้ปักบริเวณดังกล่าว เมื่อปักเสาแล้วดำเนินการย้ายสายแรงต่ำไปต้นปักใหม่ รื้อถอนเสาเดิมออก

4.3 ด้านการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า

-ปัญหา การจดหน่วยค่าไฟฟ้าผิดแล้วทำไมต้องให้ผู้ช้เสียเวลาหนึ่งวันกับสิ่งที่ผู้ช้ไม่ผิด ทางกรไฟฟ้า ต้องไปปรับผู้จดมิเตอร์แล้วเอามาลดค่าเสียเวลาของผู้ช้ตามความจริง หวังว่าจะเป็นประโยชน์กับการไฟฟ้าและผู้ช้ สาเหตุพนักงานจดหน่วยผิดพลาด ทำให้ผู้ช้ไฟต้องเสียเวลาในการติดต่อกับไฟฟ้า การดำเนินการแก้ไข แก้ไขบิลค่าไฟตามหน่วยที่ถูกต้องให้แก่ผู้ช้ไฟแล้ว และจะดำเนินการคิดค่าปรับกับตัวแทนจดหน่วยตามหลักเกณฑ์ต่อไป การแก้ไขป้องกัน แจ้งตัวแทนกำซบพนักงานจดหน่วยให้ระมัดระวังและให้ปฏิบัติตามคู่มือการอ่านหน่วยโดยเคร่งครัด

-ปัญหา พักอยู่ในส่วนราชการและมีการจ่ายค่าไฟฟ้าโดยการไฟฟ้ามาจดมิเตอร์แต่ตอนนีฌมพักมา 8 เดือนแล้วและไม่มีบิลเรียกเก็บจากการไฟฟ้า ฌมไปใช้แอปเช็คค่าไฟฟ้าฌนแจ้งว่าไฟช้ไม่ถึงหน่วยแต่พอเดือน มกราคม 62 มีบิลจากไฟฟ้าว่าฌมช้ไฟในเดือนมกราคม 62 ไป 407 หน่วยฌมสงสัยว่าทำไมค่าไฟฟ้าพุ่งไปสิบเท่า ฌบ.รายงานสาเหตุไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า และเดือน มค.62 ค่าไฟสูงผิดปกติ การดำเนินการแก้ไข ได้ชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ และเข้าใจแล้ว และจะดำเนินการหารือกับหน่วยงานของผู้ร้องเพื่อหาข้อยุติต่อไป

-ปัญหาค่าไฟฟ้าสูง มากสุดจะไม่เกิน 1000 บาท แต่เดือนมีนาคมนี้ มียอดแจ้งค่าไฟฟ้ามากกว่าปกติ เป็น 1400 บาท ทำให้สงสัยและข้องใจอยากใหเจ้าหน้าทีตรวจสอบให้หน่อย ว่ามีการรั่วไหลหรือมีอะไรผิดปกติ หรือแจ้งรายละเอียดให้ทราบว่ามีการช้ไฟมากผิดปกติในวันใด ฌมต.รายงาน สาเหตุค่าไฟสูงผิดปกติ การดำเนินการแก้ไข ได้ตรวจสอบมิเตอร์ ผลการตรวจสอบทำงานปกติ ได้โทรศัพท์แจ้งผู้ช้ไฟทำงานปกติ

4.4 ด้านพฤติกรรมพนักงาน

-ปัญหาเรื่องพนักงานพูดจาไม่สุภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ผู้ช้ไฟฟ้าแจ้งว่าวันนี้ 25/01/62 ได้ไปชำระค่าไฟฟ้าที กฟอ.หาดใหญ่ ช่วงเวลาประมาณ 14.00 น. แจ้งว่ามีเจ้าหน้าที่เป็นผู้หญิงสูงอายุ ฌมสัน(อายุมากที่สุดที่เคาน์เตอร์) เป็นผู้ให้บริการ ผู้ช้ไฟฟ้าแจ้งว่าเจ้าหน้าที่พูดจาด้วยน้ำเสียงไม่ดี เชิงตะคอก และไม่มีหางเสียง ผู้ช้ไฟฟ้าแจ้งว่าชำระค่าไฟฟ้าทั้งหมด 3 บิล บิลแรกสแกนบาร์โค้ด บิลที่ 2 ชำระแบบบิลกระดาษ และบิลที่ 3 สแกนด้วยบาร์โค้ด เจ้าหน้าที่แจ้งกับผู้ช้ไฟฟ้าว่า ทำไมถึงไม่เปิดให้พร้อมกันทีเดียว ด้วยน้ำเสียงตะคอกและซักสีหน้าใส่ผู้ช้ไฟฟ้า และขณะชำระค่าไฟฟ้า เจ้าหน้าที่ต้องการเศษเหรียญ 6 บาท เพื่อจะได้ทอนเงินเป็นจำนวนเต็ม แต่ช้เงินเสียงว่า ขอเศษเหรียญ 6 บาท ด้วยน้ำเสียงที่ไม่ดี และระหว่างทำธุรกรรม เจ้าหน้าที่ท่านนี้ให้ผู้ช้ไฟฟ้ากดสำรวจความพึงพอใจจากเครื่องกด ด้วยคำพูดว่า "กดให้หน่อย" โดยไม่มีหางเสียง ทำให้ผู้ช้ไฟฟ้ารู้สึกไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก จึงต้องการให้ กฟอ.หาดใหญ่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น ฌบ.รายงาน สาเหตุ พนักงานแคชเชียร์พูดจาไม่สุภาพ การดำเนินการแก้ไข ได้เชิญพนักงานผู้ถูกร้องเรียนมาชี้แจงทำความเข้าใจในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งรับทราบและจะนำไปปฏิบัติให้เกิดความพึงพอใจ การแก้ไขป้องกัน ได้กำซบแคชเชียร์ทุกคนให้ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ

-ปัญหา ร้องเรียน PEA Shop สาขา Big C หาดใหญ่ 1 (คลองแห) กฟอ.หาดใหญ่ จ.สงขลา เรื่อง พนักงานไม่เต็มใจให้บริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า เมื่อวันที่ 3/2/62 เวลาประมาณ 13.30-14.00 น. ได้เข้าไปทำเรื่อง การยกเลิกหักผ่านบัญชีเนื่องจากเจ้าของบัญชีเสียชีวิต แจ้งว่ามีเจ้าหน้าที่(ผู้หญิงเป็นผู้ให้บริการ) ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ทำ การสอบถามข้อมูล และสอบถามขั้นตอนการดำเนินการยกเลิกการหักผ่านบัญชีธนาคารเนื่องจากไม่เข้าใจใน ขั้นตอนจึงได้สอบถามข้อมูลซ้ำ เจ้าหน้าที่ได้แจ้งกับผู้ใช้ไฟฟ้าว่า แจ้งข้อมูลไปสองรอบแล้วนะค่ะ ด้วยน้ำเสียงที่ไม่ พึงพอใจ หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าตนเองไม่เข้าใจจึงได้สอบถามข้อมูลซ้ำอีกครั้ง แต่ทางเจ้าหน้าที่ไม่ มีการรับฟังข้อมูลความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า โดยแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไปทำการติดต่อที่ธนาคารอย่างเดียว ทำให้ ผู้ใช้ไฟฟ้ารู้สึกไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก จึงต้องการให้ กฟอ.หาดใหญ่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการปรับปรุง การให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ผบ.ป.รายงาน สาเหตุ ผู้ร้องได้เข้าไปสอบถามข้อมูลที่ pea shop Big C คลองแห แต่ พนักงาน(ลูกจ้าง 2 ปี) ได้ชี้แจงแล้วผู้ร้องไม่เข้าใจ และมีถามซ้ำก็ยังไม่เข้าใจ และตอบด้วยน้ำเสียงที่ลูกค้ายก ไม่พอใจ การดำเนินการแก้ไข ได้ทำการพูดคุยกับพนักงานที่ถูกร้อง และชี้แจงทำความเข้าใจในการให้บริการลูกค้า ให้ใช้คำพูด น้ำเสียง ต้องมีความสุภาพ ซึ่งผู้ถูกร้องรับทราบและจะนำไปปรับปรุงการทำงานต่อไป การแก้ไข ป้องกันกำชับผู้ที่ติดต่อกับลูกค้าทุกคนต้องปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ อุดหนุน เพื่อสนองความต้องการของ ลูกค้าให้มีความพึงพอใจมากที่สุด

-ปัญหาการเปลี่ยน มิเตอร์ โดยไม่แจ้งหรือถามเจ้าของบ้านก่อน หากเครื่องใช้ไฟฟ้าราคาสูงเสียหาย จะรับผิดชอบอย่างไร ผบ.ป.รายงานสาเหตุ ดับไฟสับเปลี่ยนมิเตอร์ตามวาระโดยไม่ตรวจสอบว่าบ้านมีผู้ใช้ไฟอยู่ หรือไม่ แล้วไม่แจ้งเจ้าของบ้านในการเปลี่ยนมิเตอร์ การดำเนินการ ได้ชี้แจงผู้ใช้ไฟแล้ว การแก้ไขป้องกัน ให้ ผู้รับเหมาทราบดีว่ามีผู้ใช้ไฟอยู่บ้านหรือไม่ แจ้งเจ้าของบ้านทราบแล้วดำเนินการสับเปลี่ยนมิเตอร์ทุกครั้ง

4.5 ด้านการถูกงดจ่ายค่าไฟฟ้า

-ปัญหาลูกค้าใช้งานมานานกว่า 30 ปี ไม่เคยมีปัญหาหนี้ค้างชำระกับ กฟภ. และยอดค้างไม่ได้มาก เกินค่าประกัน ควรแจ้งก่อนดำเนินการตัดมิเตอร์.และควรแจ้งให้ทราบก่อนดำเนินการหักประกัน ผบ.ป.รายงาน สาเหตุ ไม่ได้รับหนังสือแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ และไม่ได้รับหนังสือแจ้งเตือนก่อนโอนหักเงินประกัน การ ดำเนินการแก้ไข จัดทำ SMS และโอนเงินประกันส่วนที่เหลือรวมเข้าไปในชื่อเดิมเรียบร้อยแล้ว

-ปัญหาไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ ของบ้านเลขที่ 24 ถ.บุญเลิศ ต.หาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา จดทะเบียนใช้ไฟฟ้าชื่อ คุณเสรี บุญเลิศ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020007469245 ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า วันที่ 14/02/62 มีเจ้าหน้าที่เข้าไปจะทำการตัดมิเตอร์ เนื่องจากมียอดค้างชำระเดือน 01/62 จำนวน 633.28 บาท ครบ กำหนดชำระ วันที่ 31/01/62 ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่พอใจ เพราะผู้ใช้ไฟฟ้าได้สอบถามเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ เรื่องการ ชำระค่าไฟฟ้า เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระภายในวันที่ 19 ของเดือน หรือก่อนที่จะจดหน่วยรอบบิลเดือน ใหม่ และก่อนหน้านั้นผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้รับเอกสารแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ จึงต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการ จัดส่งเอกสารแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ทุกครั้ง ผบ.ป. รายงานสาเหตุ ไม่ได้รับหนังสือแจ้งเตือนที่จัดส่งให้ทาง ไปรษณีย์ก่อนจะทำการตัดมิเตอร์ การดำเนินการแก้ไข ชี้แจงขั้นตอนการดำเนินการก่อนงดจ่ายไฟให้ผู้ร้องทราบ การแก้ไขป้องกัน จัดทำ sms แจ้งเตือนให้กับผู้ร้อง

-ปัญหาไม่มีการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ และบิลค่าไฟมาให้อยู่ภายในวันที่ 27/02/62 แต่วันนี้วันที่ 22/02/62 เข้าไปส่งลูก ร.ร. ไปทำธุระกลับมาไฟโดนตัดเรียบร้อยแล้ว งง มาก เพราะเพิ่งได้ย้ายเข้ามาอยู่บ้านเช่าใหม่ ไม่ถึงเดือน ใบแจ้งเตือนก็ไม่มี ใน App.ก็ไม่มีแจ้งเตือนเลย กรุณาแจ้งเตือนกันสักนิดนะ ผบ.ป.รายงานสาเหตุ ไม่ได้ รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ ถูกตัดมิเตอร์วันที่ 22 ก.พ. 2562 ประมาณ 09.00 น. ชำระเงินผ่าน E-payment ดำเนินการต่อกลับเวลาประมาณ 09.50 น. การแก้ไขป้องกัน จัดทำ SMS ให้ลูกค้าแล้ว

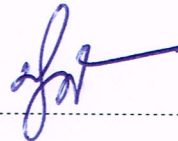
-ปัญหาไม่ได้รับเอกสารการแจ้งเตือนก่อนตัดกระแสไฟฟ้า บ้านเลขที่ 125/707 ม.3 ต.คลองแห อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020021125654 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณ สหรัตน์ บุญรัมย์ ผบ.ป.รายงาน สาเหตุไม่ได้รับเอกสารแจ้งเตือนก่อนถูกตัดจ่ายไฟ การดำเนินการแก้ไข ชี้แจงทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่นิติบุคคลคอนโดฯ การแก้ไขป้องกัน จัดทำ sms ให้ผู้ร้องแล้ว

-ปัญหาการมาตัดมิเตอร์ หลังจากถูกถอดไปเมื่อวาน เนื่องจากไม่อยู่บ้าน 1 สัปดาห์. มีการแจ้งเตือนผ่าน SMS แล้วแต่ไม่ได้อ่าน. ได้รับความเสียหายเรื่องของในตู้เย็น ผบ.ป.รายงานผู้ใช้ไฟไม่ทราบเวลาต่อกลับมิเตอร์ ทำให้วัคซีนในตู้เย็นเสีย การดำเนินการแก้ไข ต่อกลับมิเตอร์เวลา 21.00 น. เนื่องจากเป็นการดำเนินการนอกเวลาทำการ และห้องแวกเกอร์ไฟติดภารกิจในการซ่อมไฟ ทำให้ต่อกลับล่าช้า การแก้ไขป้องกัน ปัจจุบันผู้ใช้ไฟดำเนินการหักค่าไฟผ่านบัญชีธนาคารแล้วตั้งแต่ มี.ค.62

- ปัญหาโรงเรียนไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ ผบ.ป. สาเหตุ ไม่ได้รับหนังสือแจ้งเตือนที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ และ sms มีการเปลี่ยนแปลงหมายเลขโทรศัพท์ การดำเนินการแก้ไข ชี้แจงขั้นตอนกระบวนการดำเนินงาน ตั้งแต่วันที่จดหน่วยจนถึงวันที่ตัดจ่ายไฟให้ผู้ร้องเข้าใจดีแล้ว การแก้ไขป้องกัน จัดทำ sms หมายเลขโทรศัพท์ใหม่ให้ลูกค้า

4.6 ด้านอื่นๆ

-ปัญหา ข้อ 1. ไฟฟ้าทำการตัดและถอดมิเตอร์ไฟฟ้าผิดลูก โดยที่ผู้ใช้บริการไม่ได้ค้างชำระหรือทำผิดแต่อย่างใด ข้อ 2. ถอดมิเตอร์ออกไปแล้วไม่มาใส่กลับ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่มีน้ำไฟใช้มา 4 วัน 3. ติดต่อกับเบอร์ไปที่ศูนย์ก็ไปแจ้งเรื่อง มีคนรับเรื่องทุกวัน แต่ไม่มีใครมาทำอะไร 4.เสียความรู้สึกพนักงานไฟฟ้าทำงานผิดพลาดทำให้ประชาชนเดือดร้อน ไม่มีความรับผิดชอบ ผบ.ป.รายงานผู้รับแจ้งถอดคืนมิเตอร์โดยไม่มีใบสั่งงาน และถอดมิเตอร์แล้วไม่นำส่งแผนกฯ การดำเนินการแก้ไข ได้เบิกมิเตอร์เครื่องใหม่ไปติดตั้งกลับให้ผู้ใช้ไฟก่อน การแก้ไขป้องกัน ได้แจ้งให้ผู้รับแจ้งทราบให้ดำเนินการตามใบสั่งงานทุกครั้ง



(นายบำรุง สีส่อน) ขพ.วต. ผู้จัดทำรายงาน



(นายจำเริญ บุญแก้ว)

(.....) ผจก.

ผจก. ก.พ.อ.หาดใหญ่
#4 ส.ย. 2562

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น :	
เรื่องไฟฟ้าตกบ่อย ม.7 บ้านโตนดจัน ต.ทุ่งคำเลข	
อ.เขาใหญ่ อ.สงขลา	
๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น 16 ม.ค. 61 ผู้ติดต่อ นายพัชรกรชัย ชัยชุมชุม	
๓. รายงานผลดำเนินการ	
สาเหตุ/ประเด็นเสียง.....อาการพูดคุยกันอยู่ไฟ จุกๆ กนกๆ ไม่ทราบเรื่อง เรื่องไฟฟ้าตกบ่อย ส่วนใหญ่เกิดจากสายแล่งสั้น 1 เส้น เล็ก มีเสียงดังๆ กอปรกับในช่องเดินสายตาม 2562 ด้านใต้มีแผ่นไม้เกิด มีลมพัด หรือลมแรง เพราะมีสายทาบๆ มีไม้ทาบๆ ทำให้อากาศไม่ไหลเวียนปกติเป็นเหตุให้เกิดเสียงดังของไฟฟ้าหลอด และในช่องเดินไฟมีทาบๆ ทำให้อากาศไม่ไหลเวียนปกติ หรือเกิดในปลั๊กสายไฟฟ้าเก่าๆ เป็นเหตุเกิดเสียงดังด้วย	
การดำเนินการแก้ไข.....มีการซ่อมแซมสายไฟฟ้าใหม่ 1 เส้น ทาบๆ ใหม่ ทำให้อากาศไหลเวียนปกติ และเปลี่ยนสายหลอดใหม่เป็นหลอดที่มีคุณภาพดีขึ้น ส่วนในช่องเดินไฟมีทาบๆ , จัดทำทาบๆ ใหม่ เพื่อให้อากาศไหลเวียน	
การแก้ไขป้องกัน.....หลังซ่อมแซมแล้วไม่เกิดเสียงดัง , จัดทำอุปกรณ์ป้องกันเสียงดังในช่องเดินไฟใหม่ หลังซ่อมแซมแล้วไม่เกิดเสียงดัง พบว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจาก	
ผู้รายงาน นายพัชรกรชัย ชัยชุมชุม วันที่ 16 มกราคม 2562	
๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 16 มกราคม 2562 ผู้ชี้แจง นายพัชรกรชัย ชัยชุมชุม	
๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน	
๖. ค่าชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน ๓๐ วัน :	
วาที่ร้อยโท	
๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... (นายพัชรกรชัย ชัยชุมชุม) ตำแหน่ง.....	
วันที่ 16 ม.ค. 2562 ทพ.ป.บ.พ.	
๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... (นายจำเนียร นอนแก้ว) ตำแหน่ง.....	
วันที่ 17.1 ม.ค. 2562 ผอ.ก.พ.ภาคใหญ่	
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร	



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น: พนักงานจดหมายเลข และ ไฟฟ้า ตรวจสอบ ก่อสร้าง ผลิตไฟฟ้าให้ลูกค้า	
๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น 15 ต.ค. 62	ผู้ติดต่อ นายไพฑูริย์ ชัยวัฒน์
๓. รายงานผลดำเนินการ สาเหตุ/ประเด็นเสียง: พนักงานจดหมายเลข และ ไฟฟ้า ตรวจสอบ ก่อสร้าง ผลิตไฟฟ้าให้ลูกค้า	
การดำเนินการแก้ไข: พนักงานตรวจสอบหมายเลข และ ไฟฟ้า ตรวจสอบ ก่อสร้าง ผลิตไฟฟ้าให้ลูกค้า	
การแก้ไขป้องกัน: พนักงานตรวจสอบหมายเลข และ ไฟฟ้า ตรวจสอบ ก่อสร้าง ผลิตไฟฟ้าให้ลูกค้า	
ผู้รายงาน นายไพฑูริย์ ชัยวัฒน์	วันที่ 18 ต.ค. 62
๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 15 ต.ค. 62	ผู้ชี้แจง นายไพฑูริย์ ชัยวัฒน์
๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน	
๖. คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน ๓๐ วัน :	
๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง นายไพฑูริย์ ชัยวัฒน์ ตำแหน่ง วิศวกร/ช่าง วันที่ 18 ต.ค. 62	
๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ตำแหน่ง (นายจำเนียร บุญแก้ว) วันที่ 30 ต.ค. 2562.....ผอ.กฟอ.หาดใหญ่	
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้าย แบบฟอร์ม รายงานผลดำเนินการงานการจัดการเสียงของลูกค้าย และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้ายหรือหนังสือตอบ ชี้แจงเสียงของลูกค้ายที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร	

210 31 ต.ค. 62

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น : พบมลพิษในอากาศ ฝุ่นละออง เกินค่ามาตรฐาน วัดได้ 0.15 มก./ลบ.ม.

๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น : ๕ ม. ๖๒ ผู้ติดต่อ : นายสมชาย ใจดี

๓. รายงานผลดำเนินการ
สาเหตุ/ประเด็นเสียง : เสียงเครื่องจักร ฝุ่นละออง เกินค่ามาตรฐาน วัดได้ 0.15 มก./ลบ.ม. ค่ามาตรฐาน 0.05 มก./ลบ.ม.

การดำเนินการแก้ไข : จัดทีม ๑ คน และ ๒ คน เพื่อตรวจสอบ พื้นที่ รอบ โรงงาน

การแก้ไขป้องกัน.....

ผู้รายงาน : นายสมชาย ใจดี วันที่ : ๕ ม. ๖๒

๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง : ๕ ม. ๖๒ ผู้ชี้แจง : นายสมชาย ใจดี

๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน

๖. ค่าชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน ๓๐ วัน :

๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง : นายสมชาย ใจดี ตำแหน่ง : นายอำเภอ
วันที่ : ๕ ม. ๖๒

๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง : ตำแหน่ง : (นายอำเภอ นายอำเภอ)
วันที่ : ๕-๖ ก.พ. ๒๕๖๒ พ.อ.พ.อ.พ.อ.พ.อ.

หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดทำไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม
รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบ
ชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น :	พนักงาน พด จ ไร่สูงม		
๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น	4 พ.ย. ๖๒	ผู้ติดต่อ	นายไพฑูรย์ ไร่สูงม
๓. รายงานผลดำเนินการ สาเหตุ/ประเด็นเสียง	พนักงาน พด จ ไร่สูงม ไร่สูงม เสียชีวิต ๑๐๐ 11/๑๒/๖๒ ไร่สูงม		
การดำเนินการแก้ไข	ให้พนักงาน พด จ ไร่สูงม มาทำงานที่ไร่สูงม ไร่สูงม เสียชีวิต ๑๐๐ ไร่สูงม ไร่สูงม ไร่สูงม ไร่สูงม ไร่สูงม ไร่สูงม ไร่สูงม ไร่สูงม ไร่สูงม ไร่สูงม		
การแก้ไขป้องกัน	ให้พนักงาน พด จ ไร่สูงม มาทำงานที่ไร่สูงม ไร่สูงม เสียชีวิต ๑๐๐ ไร่สูงม ไร่สูงม ไร่สูงม ไร่สูงม ไร่สูงม ไร่สูงม ไร่สูงม ไร่สูงม ไร่สูงม ไร่สูงม		
ผู้รายงาน	นายไพฑูรย์ ไร่สูงม	วันที่	6 พ.ย. ๖๒
๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง	4 พ.ย. ๖๒	ผู้ชี้แจง	นายไพฑูรย์ ไร่สูงม
๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง	ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน		
๖. คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน ๓๐ วัน :			
๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง	นายไพฑูรย์ ไร่สูงม	ตำแหน่ง	นาย. พ. ไร่สูงม
วันที่	6 พ.ย. ๖๒		
๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง	ตำแหน่ง (นายจันเนียร...นายแก้ว).....		
วันที่	๖ พ.ย. ๖๒	พจก.กพอ.หาดใหญ่	
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบ ชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร			

54.07.
11/2/62



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น :	ไม่พบการร้องเรียนใด ๆ ที่สามารถสืบสวนได้		
๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น.....	ผู้ติดต่อ.....		
๓. รายงานผลดำเนินการ สาเหตุ/ประเด็นเสียง.....	๓๐ ก.ย. ๖๑		
การดำเนินการแก้ไข.....			
การแก้ไขป้องกัน.....			
ผู้รายงาน.....	วันที่.....	13 ก.ย. 61	
๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง.....	ผู้ชี้แจง.....		
๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....	ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... วัน		
๖. คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน ๓๐ วัน :			
๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....	วันที่.....	ตำแหน่ง.....	
๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....	วันที่.....	ตำแหน่ง.....	
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบ ชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร			



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น : พนักงานโรงงาน บริษัท นานาเคมีภัณฑ์ จำกัด

๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น 12 ม.ค. ๖๒ ผู้ติดต่อ นายสมศักดิ์ จันทร์ดี

๓. รายงานผลดำเนินการ
สาเหตุ/ประเด็นเสียง... ผู้ร้องได้แจ้งว่าได้ยินเสียงดังมาจาก Pea Shop Big-C ภายใน
อาคารพาณิชย์ (เลขที่ ๕) ซึ่งเคยมีผู้ร้องไปทักเตือนแล้วแต่ไม่ฟัง
อีกต่อไปขอให้ทาง อบต. ดำเนินการแก้ไขปัญหานี้ให้เร็วที่สุด

การดำเนินการแก้ไข... ทาง อบต. ได้ประสานงานกับพนักงานโรงงาน เพื่อดูหาสาเหตุของเสียงดัง
และพบว่าเสียงดังเกิดจากการทำงานของเครื่องจักรภายในอาคาร
ซึ่งอยู่ติดกับบ้านของผู้ร้อง ทาง อบต. จะดำเนินการติดตั้งกำแพงกันเสียง

การแก้ไขป้องกัน... ทาง อบต. ได้เสนอให้ผู้ร้องนำวัสดุมาปิดกั้นบริเวณด้านหลังบ้าน
เพื่อลดผลกระทบจากเสียงดัง และจะติดตามผลการดำเนินงานต่อไป

ผู้รายงาน นายสมศักดิ์ จันทร์ดี วันที่ 13 ม.ค. ๖๒

๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 12 ม.ค. ๖๒ ผู้ชี้แจง นายสมศักดิ์ จันทร์ดี

๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... ระยะเวลาดำเนินการข้อร้องเรียน/คำร้อง..... วัน

๖. คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน ๓๐ วัน :

๗. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง นายสมศักดิ์ จันทร์ดี ตำแหน่ง นายก อบต.
วันที่ 19 ม.ค. ๖๒

๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... ตำแหน่ง (นายจำเนียร บุญแก้ว)
วันที่ 19 ก.พ. ๖๒ ผอ. เกษตร. หาดใหญ่

หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม
รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบ
ชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น :
๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น
๓. รายงานผลดำเนินการ สาเหตุ/ประเด็นเสียง
การดำเนินการแก้ไข
การแก้ไขป้องกัน
ผู้รายงาน
๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง
๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง
๖. คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน ๓๐ วัน :
๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง
๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบ ชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น :	ไม่ได้พบเสียงแล้ว เสียงที่จากตัวแอร์	
๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น	1 มีค 62	ผู้ติดต่อ นพดล วัฒน
๓. รายงานผลดำเนินการ	สาเหตุ/ประเด็นเสียง : ไม่ได้พบเสียงแล้ว เสียงที่จากตัวแอร์ ถูกตัวแอร์ วันที่ ๑๑ มี.ค 62 เวลา ๑๙.๐๐ น. โทร. แจ้ง E-payment ของแอร์ ปิดแอร์ เวลา ๑๙.๕๐ น.	
การดำเนินการแก้ไข	-	
การแก้ไขป้องกัน	จัดทาสีใหม่	
ผู้รายงาน	นพดล วัฒน	วันที่ 1 มีค 62
๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง	1 มีค 62	ผู้ชี้แจง นพดล วัฒน
๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง	ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง	
๖. คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน ๓๐ วัน :		
๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง	นพดล วัฒน	ตำแหน่ง ศอ. ๗/๓๓
วันที่	1 มีค 62	
๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง		(นายจำเนียร บุญแก้ว)
วันที่	4 มีค 2562	ผจก.ทพอ.หาดใหญ่
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบ ชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร		



034

แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น : กระแสไฟฟ้ามีเสียงดังมาจาก สายแรงดันสูงบริเวณ หน้าตลาดเก่า ทาง ราชพฤกษ์ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น 28 กุมภาพันธ์ 2562 ผู้ติดต่อ นายณัฏฐ์ วัฒนคุณ
๓. รายงานผลดำเนินการ สาเหตุ/ประเด็นเสียง..... เกิดจาก 14.36 HYD 2VB-01 T/C Show of A,C สาเหตุ ส่วนไฮดรอลิคจากทางท่อ HYD02 และ HYD01 ทำให้สายแรงดันไฮดรอลิค ของ HYD02 มาที่ A,C มีเสียงดังจากทางนี้ ทางราชพฤกษ์ กรม พลังงานไฟฟ้า จังหวัดสงขลา HYD03-04 มีเสียงดังจากทาง A,C ซึ่ง ด้วย และได้ดำเนินการปรับลด load ในจุดที่สามารถทำได้ การดำเนินการแก้ไข..... ได้มีการดำเนินการปรับไฟฟ้าได้ลดลงแล้วเสียงดังไฮดรอลิค ได้ลดลงแล้ว ส่วนไฮดรอลิคในท่อ และ ถ้าเพิ่มท่อสายแรงดันสูงจาก หน้าตลาดเก่า ทางราชพฤกษ์ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ไปที่ระบบ กว 29.33 หรือ 22 ก.พ. 2562 สาเหตุ เสียงดังที่พบบนท่อไฮดรอลิคในท่อ 2 จุดข้างต้นคือ การแก้ไขป้องกัน..... ตรวจสอบ, Patrol ระบบไฮดรอลิค จาก เสียงพีดมีออกไฟฟ้าแรง ดัน ผู้รายงาน นายณัฏฐ์ วัฒนคุณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562
๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 28 กุมภาพันธ์ 2562 ผู้ชี้แจง นายณัฏฐ์ วัฒนคุณ
๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... วัน
๖. ค่าชี้แจงกรณีปิด “ข้อร้องเรียน” เกิน ๓๐ วัน :
๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... (กมลศักดิ์ จิระพรพรหม) ตำแหน่ง..... วันที่ 28 ก.พ. 62 ทน.ป.ท.
๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... ตำแหน่ง..... (นายสมชาย สุวรรณี) วันที่ 1 มี.ค. 2562 รวท.(ท) ปฏิบัติงานแทน นายก.พ.อ.ภาคใต้
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบ ชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น : สุ่มสำรวจ ๕ ร้านค้าในห้างสรรพสินค้า วันที่ 15 ก.พ. ๖๒ พื้นที่ ๕๐ ตร.ม. ๑๒ ก.พ. ๖๒ 1๗/๒๕๖๒ ๑๕:๐๐ น. ถึง ๑๗:๐๐ น. ๑๘ ก.พ. ๖๒	
๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น	๙ มี. ๖๒ ผู้ติดต่อ พล.ต.ท. อ.ก.
๓. รายงานผลดำเนินการ สาเหตุ/ประเด็นเสียง 7/10/๖๒ ก.พ. ๑๕:๐๐ น. ถึง ๑๗:๐๐ น.	
การดำเนินการแก้ไข 1. จัดทำแผนผังเสียงในห้างสรรพสินค้า ๑๕/๒/๖๒	
การแก้ไขป้องกัน จัดทำ SMS ให้ลูกค้า ๑๕/๒/๖๒	
ผู้รายงาน	นายสมชาย ใจดี วันที่ ๙ มี. ๖๒
๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง	๙ มี. ๖๒ ผู้ชี้แจง นายสมชาย ใจดี
๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน	
๖. คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน ๓๐ วัน :	
๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง	นายสมชาย ใจดี ตำแหน่ง นาย.ท.
วันที่	๙ มี. ๖๒
๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง	(นายจำเนียร บุญแก้ว) ผจก.กฟผ.หาดใหญ่
วันที่	๙ มี. ๖๒
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้านี้ แบบฟอร์ม รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้านี้ และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้านี้หรือหนังสือตอบ ชี้แจงเสียงของลูกค้านี้ที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร	

๕๖.๕๖.
๑๖/๓/๖๒
๑๖/๓/๖๒

๑๖/๓/๖๒



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น :
๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น ผู้ติดต่อ
๓. รายงานผลดำเนินการ สาเหตุ/ประเด็นเสียง
การดำเนินการแก้ไข
การแก้ไขป้องกัน
ผู้รายงาน
๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง
๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง
๖. คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน ๓๐ วัน :
๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง
๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบ ชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร

[illegible]



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น :	ข้อ 1.1 ไม่พบข้อบกพร่อง		
๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น	๒๑ มี.ค. ๖๒	ผู้ติดต่อ	นายสมชาย ใจดี
๓. รายงานผลดำเนินการ สาเหตุ/ประเด็นเสียง	ไม่พบข้อบกพร่อง		
การดำเนินการแก้ไข	ดำเนินการตามข้อ 1.1 ไม่พบข้อบกพร่อง		
การแก้ไขป้องกัน	ดำเนินการตามข้อ 1.1 ไม่พบข้อบกพร่อง		
ผู้รายงาน	นายสมชาย ใจดี	วันที่	3 มี.ค. ๖๒
๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง	๒๑ มี.ค. ๖๒	ผู้ชี้แจง	นายสมชาย ใจดี
๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง	ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง		
๖. คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน ๓๐ วัน :			
๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง	นายสมชาย ใจดี	ตำแหน่ง	นายสมชาย ใจดี
๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง	(นายสมชาย ใจดี)	ตำแหน่ง	นายสมชาย ใจดี
วันที่ 3 มี.ค. ๖๒ รก. (ต) รักษาการแทน ผอ.ก.บ.ด.			
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร			



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น :	ตรวจสอบสถิติค่าไฟในระบบ SAP ตรวจสอบเสียงอ่านในระบบ SAP.	
๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น.....	29.12.62	ผู้ติดต่อ: นายธีรวัฒน์
๓. รายงานผลดำเนินการ	สาเหตุ/ประเด็นเสียง..... ค่าไฟสูงผิดปกติ. เนื่องจากที่ผ่านมามีค่าไฟจากสถานีใกล้เคียง 1000 บาท แต่เดือนนี้ราคา 5000 บาท ค่าไฟสูงกว่าปกติเป็น 1400 บาท.	
การดำเนินการแก้ไข	ได้ตรวจสอบมิเตอร์ PEA. 25869184. ชื่อผู้ไฟฟ้า. นาย ประเสริฐ สีวิรัตน์. ผลการตรวจสอบมิเตอร์ทำงานปกติ. ทน. 11 มม. ฟอส. ผลการตรวจสอบ (จต.ท. 5/1 มม.) อัตราไฟฟ้าใช้ 0.0 ไม่มี. ได้โทร. แจ้งผู้ไฟฟ้าเรียบร้อยแล้ว.	
การแก้ไขป้องกัน		
ผู้รายงาน.....	ชื่อ (นายธีรวัฒน์ ชินจิรภัทร)	วันที่ 1 เมษายน 2562
๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง.....	พช.4 สมต.ทญ	
๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....	ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน	
๖. คำชี้แจงกรณีปิด “ข้อร้องเรียน” เกิน 30 วัน :		
๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....	ชื่อ (นายธีรวัฒน์ ชินจิรภัทร)	ตำแหน่ง (นายธีรวัฒน์ ชินจิรภัทร)
วันที่.....	1 เมษายน 2562	พช.4 สมต.ทญ
๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....	ชื่อ (นายจำเนียร บุญแก้ว)	ตำแหน่ง (นายจำเนียร บุญแก้ว)
วันที่.....	1 เมษายน 2562	ผจก.กฟอ.หาดใหญ่
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม รายงานผลดำเนินการงานการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบ ชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร		



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น	ไม่ได้รับแจ้ง 11/11/2561 11/11/2561 SMS
๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น	๑๑/๑๑/๖๑ ผู้ติดต่อ นายไพฑูริย์ อภิสิทธิ์
๓. รายงานผลดำเนินการ สาเหตุ/ประเด็นเสียง	ไม่ได้รับแจ้ง 11/11/2561 แจ้งเตือน 11/11/2561 11/11/2561 SMS แจ้งเตือน 11/11/2561 แจ้งเตือน 11/11/2561
การดำเนินการแก้ไข	แจ้งเตือน 11/11/2561 แจ้งเตือน 11/11/2561 แจ้งเตือน 11/11/2561 แจ้งเตือน 11/11/2561 แจ้งเตือน 11/11/2561 แจ้งเตือน 11/11/2561
การแก้ไขป้องกัน	แจ้งเตือน 11/11/2561 แจ้งเตือน 11/11/2561 แจ้งเตือน 11/11/2561
ผู้รายงาน	นายไพฑูริย์ อภิสิทธิ์ วันที่ 11/11/2561
๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง	11/11/2561 ผู้ชี้แจง นายไพฑูริย์ อภิสิทธิ์
๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง	ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน
๖. ค่าชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน ๓๐ วัน	
๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง	นายไพฑูริย์ อภิสิทธิ์ ตำแหน่ง นาย.นาย.นาย.
วันที่	11/11/2561
๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง	นายไพฑูริย์ อภิสิทธิ์ ตำแหน่ง (นายจำเนียร บุญแก้ว)
วันที่	11/11/2561 ผอ.ก.พ.หาดใหญ่
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดทำไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบ ชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร	