



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขาธิการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ถึง ผจก.กฟจ.สส.
เลขที่ ต.๑ สส.(บค.) วันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานสรุปการประเมินและการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า
ประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๑ กฟจ.สส. และ กฟฟ. ในสังกัด
เรียน ผจก.กฟจ.สส.

ตามที่ กฟจ.สส. และกฟฟ.ในสังกัด ได้ประกาศเป็น การไฟฟ้าโปร่งใสอย่างยั่งยืน โดยมีการดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี เป็นหน่วยงานที่ใสสะอาด ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่องนั้น

กฟจ.สส. ได้รวบรวมและสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้ำ ตามแบบฟอร์ม VOC ๐๔ ดังนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	S.D
๑. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๔.๓๓	๐.๘๗
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ.	๓.๔๔	๑.๒๔
๓. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ ท่านต้องการร้องเรียน	๔.๐๐	๑.๔๑
๔. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.	๔.๐๐	๑.๑๒

จากการวิเคราะห์พบว่าภาพรวมมีความพึงพอใจระดับ มาก ($\bar{x} = 3.94$, $S.D = 1.16$) โดยสรุปได้ว่าข้อที่พึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน ($\bar{x} = 4.33$, $S.D = 0.87$) และหัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ($\bar{x} = 3.44$, $S.D = 1.24$) ดังนั้นจึงเห็นควรให้แผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนตามมาตรฐานคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ ๑) เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ที่ ต.๑ สส.(บค.) ๒๕๖๑/๒๕๖๑
เรียน อก.บส.(ต.๑)

(นายพัชรพงษ์ คลองน้อย)
หม.บค. (เลขาฯ)

เพื่อทราบ และดำเนินการต่อไป

(นายสมเกียรติ นกฉลาค)

รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.สส.



SCAN แล้ว

แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

๓.๑ ก.ก.(มท.) ๕๕/๒๕๖๑

๑๐ มี.ค. ๒๕๖๑

1. กฟฟ. ที่มีคำร้อง..... กฟจ.สมุทรสงคราม ..รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System : C-12439941 เลขที่หนังสือในระบบสารบรรณ(ถ้ามี).....		
2. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น : วันที่ กฟฟ.รับคำร้อง.....8 มี.ค. 2561..... วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ.....4 มี.ค. 2561.....		
3. ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ		
4. การยื่นคำร้อง ☐ เอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร ☒ ไม่เป็นเอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร		
5. ช่องทางคำร้อง ☒ 1129 PEA Call Center ☐ โทรศัพท์สำนักงาน ☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร ☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล ☐ ศูนย์ดำรงธรรม ☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน ☐ สาขาสวนนา ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ☐ สื่อมวลชน ☐ สื่อสังคมออนไลน์ ☐ Website PEA / E-Mail ☐ Mobile Application ☐ สปน. (www.1111.go.th) ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)		
6. ข้อมูลผู้ร้อง : ชื่อสุพัฒน์.....นามสกุล..... หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ.....081-702-7856.....		
7. รายละเอียดคำร้อง : ไฟฟ้าตก บริเวณ หมู่ 1 ต.นางตะเคียน อ.เมือง จ.สมุทรสงคราม ไฟตกทุกวันมานานกว่า 1 ปี กฟจ.สมุทรสงคราม เข้ามาปรับปรุงคุณภาพแล้ว 2 ครั้ง แต่ยังไม่ดีขึ้น และยังไม่มีเจ้าหน้าที่ติดต่อแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการ		
8. ผู้รับคำร้อง : ลงชื่อ.....วสนันท์ ศิริเลิศสกุล.....ตำแหน่ง.....นักการตลาด.....		
9. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า : ลงชื่อ.....วสนันท์ ศิริเลิศสกุล.....ตำแหน่ง.....นักการตลาด.....		
10. พิจารณาสั่งการ : มอบหมายให้..... <u>นาย ปณ.</u>รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ <u>ตรวจสอบค่าแรงช่างไฟฟ้า และแจ้งผู้ร้องให้รอการดำเนินการต่อไป</u> กำหนดวันแล้วเสร็จ..... <u>๒๒ มี.ค. 2561</u> (นายปรีชา ชอนกลิ่น) ผู้สั่งการ ลงชื่อ..... <u>จ.ก.(ท) รัชการ เทนทอง</u>วันที่..... <u>๑๘ มี.ค. ๒๕๖๑</u>		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง “ในระบบสารบรรณ” หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟผ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่ หมายงานใน กฟผ.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน “ในระบบสารบรรณ” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน “ในระบบ PEA-VOC System” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ		

📌 รายละเอียดข้อร้องเรียน

หมายเลขข้อร้องเรียน : C-12439941 หมวด : ร้องเรียน

ประเภท : ร้องเรียน > คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าตก

สถานะ : กำลังดำเนินการ

ช่องทางกำกับการร้อง : Call Center วันที่ร้องเรียน : 4/1/2561 8:15:40

การไฟฟ้าผู้รับผลกระทบ : กฟภ.สมุทรสงคราม จังหวัด : สมุทรสงคราม

หน่วยงาน :

ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า : ไม่สามารถระบุได้

ชื่อผู้ร้องเรียน : สุพัฒน์ ไม่สะดวกแจ้งนามสกุล เลขที่บัตรประชาชน :

เบอร์โทรศัพท์ : E-mail :

หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า : ที่นั่งจ่ายไฟ :

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน : สมุทรสงคราม

รายละเอียด :

ร้องเรียน กฟภ.สมุทรสงคราม เรื่อง ไฟฟ้าตก บริเวณ หมู่ 1 ภายในชุมชนคลองนก 1 ต.นางตะเคียน อ.เมือง จ.สมุทรสงคราม แจ้งว่ามีการเสไฟฟ้าตกทุกวัน รวมระยะเวลาที่ไฟฟ้าตกประมาณกว่า 1 ปี ทำให้ได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก จนกระทั่งเครื่องใช้ไฟฟ้าได้รับความเสียหาย เบื้องต้นทางลูกค้าได้เขียนคำร้องให้ทางเจ้าหน้าที่ กฟภ.สมุทรสงคราม เชื้อปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่แล้ว 2 ครั้ง แต่ยังไม่มีความคืบหน้า ต้องการให้ทาง กฟภ.สมุทรสงคราม ให้ความสำคัญกับคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่ดังกล่าว ลูกค้าแจ้งเพิ่มเติมยังไม่เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับแจ้งความคืบหน้า และต้องการทราบระยะเวลาการดำเนินการ //คุณสุพัฒน์ ไม่สะดวกแจ้งนามสกุล หมายเลขติดต่อ 0817027856

เอกสารแนบ :

No.	วันที่แนบไฟล์	สถานะ	ผู้แนบไฟล์	คำอธิบาย
-----	---------------	-------	------------	----------

การดำเนินการ :

No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
1	8/1/2561 9:05:33	กำลังดำเนินการ	ชนกนาถ คำชีวะ		แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

เจี๊ยม ผดภ. กฟภ. ร.ร.

เพื่อไม่รบกวน และ เพื่อสิทธิ

เสียง ข้อต่อไป.

(ขอให้องค์กร ลดลงค่า)

๒๒.๐๐.



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟผ.สส.

ถึง ผจก.กฟผ.สส.

เลขที่ ท.๑ สส.(ปป.) /๒๕๖๑

วันที่

เรื่อง ร้องเรียนไฟฟ้าดับตก

อ้างถึง ตามหมายเลขร้องเรียน C-๓๒๔๓๙๙๔๑ กว. ๕ ม.ค.๒๕๖๑

เรียน ผจก.กฟผ.สส.

ตามบันทึกข้อร้องเรียนที่อ้างถึง ผู้ร้องไม่สะดวกจ้างนามสกุล และหมายเลขติดต่อ ๐๘๑-๗๐๒๗๘๕๖
เรื่องกระแสไฟฟ้าตกมานานมากกว่า ๑ ปี ในเขตพื้นที่ หมู่ ๑ ต.นางตะเคียน อ.เมือง จ.สมุทรสงคราม

ข้อมูล

วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๑ ได้ดำเนินการวัดโหลดหม้อแปลง PEA ๓๗-๐๐๕๖๐๖ ขนาด ๕๐ KVA จ่าย
ระบบ ๑ เฟส ๓ สาย (ปลายคลองกก) ซึ่งผู้ร้องอยู่ในช่วงปลายสายของโหลดที่มีบ้านอยู่อาศัยจำนวนมาก และจึงทำ
ให้กระแสไฟฟ้าตก

การแก้ไข

ได้ดำเนินการสับเปลี่ยนหม้อแปลงขนาด ๓๐ KVA ระบบ ๑ เฟส ๓ สาย และดำเนินการตัดจ่ายลดโหลด
ของหม้อแปลงขนาด ๕๐ KVA ระบบ ๑ เฟส ๓ สาย (หลังดำเนินการแล้ววัดโหลดหม้อแปลง)

๑. เฟส A-๒๓๙ โวลท์ กระแส ๔๖ แอมป์

๒. เฟส B-๒๒๑ โวลท์ กระแส ๗๑ แอมป์

๓. แรงดันที่จ่ายให้กับผู้ร้องภายในบ้านเวลา ๑๙.๔๐ น. วัดแรงดันได้ ๒๑๖.๓ โวลท์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการให้ต่อไป

(นายธรรมบุญ แสนฤทธิ์)

ทพ.ปป.สส.

๑๕ มี.ค. ๒๕๖๑

๑.๑ ส.ค. - ๒.๒. ๑๑๙/๑๕๖๐

เรียน ผจก.กฟผ.สส.

ดำเนินการวัดโหลดหม้อแปลง

๑๕/๑

(นายปรีชา ช่อนกลิ่น)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟผ.สส.

๑๘ มี.ค. ๒๕๖๑



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

1. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น : วันที่ 10 ม.ค. 61 ได้ดำเนินการวัดในจุดที่มีเสียง PEA37-005606 ขนาด 50 KVA ตามไฟระบบ 2 เฟส 3 ลวด (ปลายคลองกก) ซึ่งติดตั้งในช่วงที่คนส่วนใหญ่ไม่ทราบ	
2. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น : 12 ม.ค. 61	ผู้ติดต่อ :
3. รายงานผลดำเนินการ : สาเหตุ/ประเด็นเสียง : วัดดำเนินการปรับปรุงหม้อแปลงขนาด 30 KVA ระบบ 2 เฟส 3 ลวด และดำเนินการตัดสายเคเบิลของหม้อแปลงขนาด 50 KVA ระบบ 2 เฟส 3 ลวด การดำเนินการแก้ไข : หลังจากดำเนินการตรวจสอบแล้วพบว่า 1. เฟส 0-239 วัดค่ากระแส 46 แอมป์ 2. เฟส 0-221 วัดค่ากระแส 71 แอมป์ 3. วัดกระแสที่จุดบัสบาร์ที่โรงกอกในมาแรงเวลา 19.00 น. วัดได้ 216.3 แอมป์ การแก้ไขเบื้องต้น : ดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงดันที่โรงกอกอยู่บริเวณในคลองบนถนนกนก และดำเนินการก่อสร้างโรงกอกใหม่ระบบ 3 เฟส 3 ลวดขนาด 500 ขนาด 50 ตารางนิ้วเฟส (แรงดัน) เป็นระบบ 3 เฟส 3 ลวด ผู้รายงาน : วันที่ : 18 ม.ค. 61	
4. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง : 18 ม.ค. 61	ผู้ชี้แจง :
5. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง : 19 ม.ค. 61 ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง : 16 วัน	
6. ค่าชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน 30 วัน : -	
7. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง : จอห์นสัน สว่างกุล ตำแหน่ง : พนักงาน วันที่ : 19 ม.ค. 61	
8. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง : ตำแหน่ง : (นายสุวัฒน์ กัญญา) วันที่ : 19 ม.ค. 2561 ผจก. กฟผ. สส.	
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดทำไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร	



แบบฟอร์ม VOC 04

บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่:	วันที่:.....
--------------------	--------------

เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง ไฟฟ้าตก บริเวณ.....
.....
.....

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด..... ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้
สาเหตุ.....
.....

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้.....
.....

ลงชื่อ..... ผู้ชี้แจง
.....
ตำแหน่ง.....
วันที่.....

ข้าพเจ้า.....
.....
(เขียนตัวบรรจง)

☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง * ใกล้เคียง 80 บจ 12
☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ).....

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	/				
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.			/		
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	/				
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.		/			



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. กฟฟ. ที่มีคำร้อง..... กฟจ.สมุทรสงคราม.....รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System : I-6100349 เลขที่หนังสือในระบบสารบรรณ(ถ้ามี).....		
2. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น : วันที่ กฟฟ.รับคำร้อง.....23 ม.ค. 2561..... วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ.....24 ม.ค. 2561.....		
3. ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ		
4. การยื่นคำร้อง ☒ เอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร ☐ ไม่เป็นเอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร		
5. ช่องทางคำร้อง ☐ 1129 PEA Call Center ☐ โทรศัพท์สำนักงาน ☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร ☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล ☐ ศูนย์ดำรงธรรม ☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน ☐ สถานเสาวนา ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ☐ สื่อมวลชน ☐ สื่อสังคมออนไลน์ ☒ Website PEA / E-Mail ☐ Mobile Application ☐ สปน. (www.1111.go.th) ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)		
6. ข้อมูลผู้ร้อง : ชื่อณัฐพลสิทธิ์.....นามสกุล.....ชูประดิษฐ์..... หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ.....092-745-6634.....		
7. รายละเอียดคำร้อง : เสาไฟฟ้าริมคลองล้มทำให้สายไฟฟ้าแตะน้ำได้แจ้งหน่วยงานหลายครั้งแล้วแต่ยังไม่ได้ดำเนินการ		
8. ผู้รับคำร้อง : ลงชื่อ.....วสนันท์ ศิริเลิศสกุล.....ตำแหน่ง.....นักการตลาด.....		
9. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า : ลงชื่อ.....วสนันท์ ศิริเลิศสกุล.....ตำแหน่ง.....นักการตลาด.....		
10. พิจารณาสั่งการ : ขอบหมายให้..... <u>ศก. 5</u>รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ <u>กฟฟ.สมุทรสงคราม ใน 5 วัน , เสร็จเรียบร้อยแจ้งผลการดำเนินการ</u> <u>รายงานผลไปยัง กฟฟ.สมุทรสงคราม (กฟฟ.) , รายงานผลให้ ผอ. กฟฟ. 5</u> <u>ทราบ , ขอหมายให้ กฟฟ. (ก) จัดดำเนินการจัดการจนกว่า</u> กำหนดวันแล้วเสร็จ..... <u>จบปิดเรื่อง</u>		
ผู้สั่งการ ลงชื่อ..... <u>ศก. 5</u>ตำแหน่ง..... <u>ผอ. กฟฟ.</u>วันที่..... <u>24 ม.ค. 2561</u>		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง “ในระบบสารบรรณ” หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผอ.กฟฟ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่ หน่วยงานใน กฟฟ.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน “ในระบบสารบรรณ” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน “ในระบบ PEA-VOC System” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ		

📌 รายละเอียดข้อร้องเรียน

หมายเลขข้อร้องเรียน : I-61000349 หมวด : ร้องเรียน

ประเภท : ร้องเรียน > การให้บริการ > อื่น ๆ

สถานะ : กำลังดำเนินการ

ช่องทางการรับคำร้อง : ผอ. /สำนักงาน กฟ-ภ4 วันที่ร้องเรียน : 23/1/2561 14:33:01

การไฟฟ้าผู้รับคำร้อง : กฟภ.สมุทรสงคราม จังหวัด : สมุทรสงคราม

หน่วยงาน : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงคราม ชั้น 2 รพภ.(ภ4) กฟภ.จ.สส.

ประเภทผู้ร้อง :

ชื่อผู้ร้องเรียน : นายณัฐพลชัย ชูประดิษฐ์ เลขที่บัตรประชาชน :

เบอร์โทรศัพท์ : E-mail :

หมายเลขผู้โทร : พื้นที่จ่ายไฟ : เขตบดตำบล

สถานที่ติดต่อกลับ : 48/2 หมู่ 4 ต.แหลมใหญ่ อ.เมืองสมุทรสงคราม จ.สมุทรสงคราม 75000

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน : -

รายละเอียด :

ผู้สำนักงานเขตการดูแล ได้ดำเนินการรวบรวมประเด็นความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่สมุทรสงคราม ของนายณัฐพลชัย ชูประดิษฐ์ เรื่องเสาไฟฟ้าล้มคว่ำล้ม ทำอันตรายไฟถนน : เรื่องร้องเรียน ลำดับที่ 1 เรื่องที่ 1 (เอกสารแนบ)

เอกสารแนบ :

No.	วันที่แนบไฟล์	สถานะ	ผู้แนบไฟล์	คำอธิบาย
1	23/01/2561 14:33:01	รอดำเนินการ	รัฐพร ประภักดิ์	เอกสารแนบ: เรื่องร้องเรียน ลำดับที่ 1 เรื่องที่ 1

การดำเนินการ :

No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
1	24/1/2561 8:55:06	กำลังดำเนินการ	ชนกนาถ คำจิระ		รับเรื่องแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

เขียน ผอ.กฟภ.จ.ส.

เพื่อไปส่งมอบให้ : เพื่อ
ส่งต่อไปยังส่วนที่เกี่ยวข้อง

(มคอ.รพภ. จ.สส.)

๒๖.๐๑.๒๕๖๑



แบบฟอร์ม VOC 04

บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: <u>พ.บ. ๓๓๖๓๓๓๓๓</u>		วันที่:			
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับทราบเรื่อง <u>ขอแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับเรื่องไฟฟ้าแรงดันไม่พอ</u>					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค <u>๓๓๖๓๓๓๓๓</u> ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้					
สาเหตุ <u>เสาไฟฟ้า</u> <u>เสาไฟฟ้า</u> <u>เสาไฟฟ้า</u> <u>เสาไฟฟ้า</u> <u>เสาไฟฟ้า</u> เป็นต้นก่อน และมีการดำเนินการแก้ไขแล้ว					
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ <u>ได้ดำเนินการแก้ไขเสาไฟฟ้า</u> <u>เสาไฟฟ้า</u> <u>เสาไฟฟ้า</u> <u>เสาไฟฟ้า</u> <u>เสาไฟฟ้า</u>					
ลงชื่อ: <u>(นายสมชาย ใจดี)</u> ผู้ชี้แจง					
ตำแหน่ง: <u>นาย.ป.อ.</u>					
วันที่:					
ข้าพเจ้า <u>นายสมชาย ใจดี</u> <u>นาย.ป.อ.</u> ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว					
(เขียนตัวบรรจง)					
☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง					
☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ)					
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า					
รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	/				
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.	/				
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	/				
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.	/				

* สดงามทาวโหนด

กองกำกับการปฏิบัติการที่ดี
วันที่ 22 มี.ค. 2561
เลขที่รับ 209
เวลา 16-17

A 6242



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
กองอำนาจการ
วันที่ ๑๙ มี.ค. ๒๕๖๑
เลขที่รับ ๑๙๙
เวลา ๑๙.๐๗ น.

ที่ สว(สนช) ๐๐๐๑/๐๐๑๖๙

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการ
สถานิติบัญญัติแห่งชาติ
ถนนอุทองใน กทม. ๑๐๓๐๐

๑๒ มกราคม ๒๕๖๑

ฝ่ายงานผู้ว่าฯ
เลขที่รับ 323 วันที่ 18

เรื่อง โครงการสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติพบประชาชน ณ จังหวัดสมุทรสาคร และจังหวัดสมุทรสงคราม
เรียน ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุประเด็นเรื่องร้องเรียนโครงการสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติพบประชาชน ณ จังหวัดสมุทรสงคราม

สำนักผู้ว่าฯ
เลขที่รับ 292 วันที่ 18

ด้วยสภานิติบัญญัติแห่งชาติได้จัดโครงการสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติพบประชาชน ณ จังหวัดสมุทรสงคราม เมื่อวันอาทิตย์ที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลที่ได้แถลงนโยบายต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ รับฟังความคิดเห็น ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และสะท้อนปัญหาดังกล่าวไปสู่การแก้ไขของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยประธานสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ได้มอบหมายให้ นายพีระศักดิ์ พอจิต รองประธานสภานิติบัญญัติแห่งชาติ คนที่สอง เป็นหัวหน้าคณะนำสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติพบประชาชนในพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อรับฟังความคิดเห็นและประเด็นปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินงานตามโครงการสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติพบประชาชนฯ ดังกล่าวโดยได้มีหน่วยงานราชการ ภาคเอกชน ตลอดจนประชาชนในพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม ได้แสดงข้อคิดเห็นและนำเสนอปัญหาความเดือดร้อนในด้านต่าง ๆ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ได้ดำเนินการรวบรวมประเด็นปัญหาและอุปสรรคของส่วนราชการและปัญหาความเดือดร้อนประชาชนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังนั้น จึงขอส่งเรื่องดังกล่าวข้างต้นมายังท่านเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของจังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมตามหน้าที่และอำนาจต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ทั้งนี้ หากผลการพิจารณาเป็นประการใด กรุณาแจ้งให้ทราบด้วย
จักขอบคุณยิ่ง

รชก.(๓4) - สวค.

ขอแสดงความนับถือ

พลท.

(นายสวัสดิ์ ใจยาวชาญชัย)
รพท.(ทส) รักษาการแทน สวท.

(นายนิท ผาสุข)

22 มี.ค. 2561

๑๘ มี.ค. ๒๕๖๑

เลขาธิการวุฒิสภา

กทท.

ปฏิบัติหน้าที่เลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

สำนักงานประธานวุฒิสภา

โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๓๙๘

โทรสาร ๐ ๒๘๓๑ ๙๔๒๘

24-23 มี.ค. 61
- รท.ท. (คท.) (ส.)
นท. 61
๑๙ มี.ค. 61

22 มี.ค. 2561

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน
โครงการสมาชิกสถานิติบัญญัติแห่งชาติพบประชาชน
วันอาทิตย์ที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๐
ณ อาคารเอนกประสงค์ ชั้น ๒ วัดเพชรสมุทรวรวิหาร จังหวัดสมุทรสงคราม

ปัญหาอื่น ๆ จำนวน ๒ คน

ลำดับ	เรื่อง	ประชาชน
๑.	๑. เสไฟฟ้าริมคลองลัม ทำให้สายไฟแตงน้ำ ได้แจ้งหน่วยงานไปแล้ว หลายครั้ง แต่ไม่มาดำเนินการ * ๒. ต้องการขยายเขตไฟฟ้าแรงสูง เนื่องจากชาวบ้านได้รับความเดือดร้อน เกี่ยวกับไฟฟ้าตกบ่อย ทำให้เครื่องใช้ไฟฟ้าในครัวเรือนเสียหาย	นายณัฐพลสิทธิ์ ชูประดิษฐ์ ๔๘/๒ หมู่ ๔ ต.แหลมใหญ่ อ.เมืองสมุทรสงคราม จ.สมุทรสงคราม ๗๕๐๐๐ โทร. ๐๙๒ ๗๔๕ ๖๖๓๔
๒.	ต้องการแก้ไขเสไฟฟ้าเอนบริเวณริมคลองต่าง ๆ ในตำบลแหลมใหญ่ เนื่องจากเสไฟฟ้าที่อยู่ริมคลอง เมื่อเกิดการสไลด์ของดินทำให้เสไฟฟ้า ทั้งแรงสูงและแรงต่ำเลื่อนลงน้ำ บางแห่งอยู่กลางลำคลองทำให้เกิด อันตรายกับประชาชนที่สัญจรทางน้ำ เรื่องนี้ได้ร้องเรียนไปยังหน่วยงาน หลายครั้งแล้วแต่ไม่ได้รับการแก้ไข	นายสุบิน สุขคล้าย ๑๑๖ หมู่ ๓ ต.แหลมใหญ่ อ.เมืองสมุทรสงคราม จ.สมุทรสงคราม ๗๕๐๐๐ โทร. ๐๙๖ ๐๐๘ ๔๕๑๑

SCAN แล้ว



การไฟฟ้าจังหวัดสมุทรสงคราม
24 มิ.ย. 2561
รับวันที่.../.../...เวลา...น.
หนังสือรับเลขที่ 599

แบบฟอร์ม VOC 02

๑/๒

แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. กฟฟ. ที่มีคำร้อง..... กฟฟ.สมุทรสงคราม..... รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System : I-6100350..... เลขที่หนังสือในระบบสารบรรณ(ถ้ามี).....		
2. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น : วันที่ กฟฟ.รับคำร้อง..... 23 มิ.ย. 2561..... วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ..... 24 มิ.ย. 2561.....		
3. ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ		
4. การยื่นคำร้อง ☒ เอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร ☐ ไม่เป็นเอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร		
5. ช่องทางคำร้อง		
☐ 1129 PEA Call Center	☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร
☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ ศูนย์ดำรงธรรม	☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน
☐ สานเสวนา	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน
☐ สื่อสังคมออนไลน์	☒ Website PEA / E-Mail	☐ Mobile Application
☐ สปน. (www.1111.go.th)	☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)	
6. ข้อมูลผู้ร้อง : ชื่อ ณัฐพลสิทธิ์..... นามสกุล..... ชูประดิษฐ์..... หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน..... หมายเลขโทรศัพท์มือถือ..... 092-745-6634.....		
7. รายละเอียดคำร้อง : ไฟฟ้าตก ต้องการขยายเขตแรงสูงทำให้ชาวบ้านได้รับความเดือดร้อน เครื่องใช้ไฟฟ้าเสียหาย		
8. ผู้รับคำร้อง : ลงชื่อ..... วสนันท์ ศิริเลิศสกุล..... ตำแหน่ง..... นักการตลาด.....		
9. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า : ลงชื่อ..... วสนันท์ ศิริเลิศสกุล..... ตำแหน่ง..... นักการตลาด.....		
10. พิจารณาสั่งการ : มอบหมายให้ <u>ทอ. ยม</u> รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ <u>พบผู้ร้องภายใน 5 วัน , ส่งวิศวกรมาตรวจสอบไฟ</u> <u>ตก , รายงานผลไว้ที่ ผอ. กว. และ มอบหมายให้ รศก (ท)</u> <u>หาสาเหตุการตกไฟ และ แจ้งผล</u> กำหนดวันแล้วเสร็จ.....		
ผู้สั่งการ ลงชื่อ..... <u>ทอ. ยม</u> ตำแหน่ง..... <u>ผอ. กว.</u> วันที่ <u>24 มิ.ย. 2561</u>		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟภ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการ หน่วยงานใน กฟภ.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน "ในระบบ PEA-VOC System" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ		

1 รายละเอียดข้อร้องเรียน

หมายเลขข้อร้องเรียน : I-61000350 หมวด : ร้องเรียน

ประเภท : ร้องเรียน > คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าตก

สถานะ : กำลังดำเนินการ

ช่องทางการรับคำร้อง : ผนอ./สำนักงาน ก1-ก4 วันที่ร้องเรียน : 23/1/2561 14:35:57

การให้คำปรึกษา/ตอบ : กฟภ.สมุทรสงคราม จังหวัด : สมุทรสงคราม

หน่วยงาน : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงคราม ชั้น 2 รพท.(ก4) กฟภ.1 กฟภ.จ.สส.

ประเภทผู้ร้อง : == กรุณาเลือกรายการ ==

ชื่อผู้ร้องเรียน : นายณัฐพลชัย รูปะดิษฐ์ เลขที่บัตรประชาชน :

เบอร์โทรศัพท์ : 0927456634 E-mail :

หมายเลขผู้ใช้ไฟ : พื้นที่จ่ายไฟ : เทศบาลตำบล

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน : 48/2 หมู่ 4 ต.หนองใหญ่ อ.เมืองสมุทรสงคราม จ.สมุทรสงคราม 75000

สถานที่รับข้อร้องเรียน :

รายละเอียด : ผู้สำนักงานเลขที่การตรวจไฟฟ้า ได้ดำเนินการรวบรวมประเด็นความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่สมุทรสงคราม ของนายณัฐพลชัย รูปะดิษฐ์ เรื่องต้องการขยายเขตไฟฟ้าแรงสูง : (เรื่องร้องเรียน ลำดับที่ 1 เรื่องที่ 2 (เอกสารแนบ)

เอกสารแนบ :

No.	วันที่แนบไฟล์	สถานะ	ผู้แนบไฟล์	คำอธิบาย
1	23/01/2561 14:35:57	รอดำเนินการ	รัฐพร ประทีติ	เอกสารแนบ ข ลำดับที่ 1 เรื่องที่ 2

การดำเนินการ :

No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
1	24/1/2561 8:54:10	กำลังดำเนินการ	ชนกนาถ คำจิระ		รับเรื่องแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

เรียน ผอ.กฟภ.จ.ส.

เพื่อไม่รบกวน และแจ้ง
สิ่งที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป.

(ทอพรธรรมา ออสมอ๐๐)

๒๒.๐๑ ๒๔ ม.ค. ๖๑.



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

1. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น : <u>นำไฟฟ้าของสายไฟ สายดินของเครื่องปรับอากาศ 48/1</u> <u>หม้อ 4. ต. 11 หม้อใหม่ อ. เมือง จ. นครราชสีมา T. 092-7456634.</u>	
2. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น <u>24 ธ.ค. 61</u> ผู้ติดต่อ <u>[Signature]</u>	
3. รายงานผลดำเนินการ สาเหตุ/ประเด็นเสียง <u>พบว่ามีเสียงดังจากตู้แอร์ของรถปรับอากาศ 30 นิ้ว</u> <u>ในระบบ 1 เฟส 3 ขั้วจากตู้แอร์ของรถปรับอากาศ และจากตู้แอร์ของรถ</u> <u>ในถนนหน้า ต. 11 หม้อใหม่ อ. เมือง จ. นครราชสีมา ซึ่งรถปรับอากาศ</u> <u>มีไฟฟ้าเกิดเสียงดังจากตู้แอร์ของรถปรับอากาศ ซึ่งทำให้เกิดกระแ</u> <u>ไฟฟ้า 30</u> การดำเนินการแก้ไข <u>ได้ตรวจสอบระบบไฟฟ้าของรถปรับอากาศ 1 ต. 11 หม้อใหม่ อ. เมือง</u> <u>จ. นครราชสีมา ตามหม้อวัด 1005-565 คว. 100 60 และ 1003 ม</u> <u>ประมาณเป็นหมื่น 1,045 246 บาท ไปรับ กฟผ. และได้รับหม้อวัดของ</u> <u>ทาง กฟผ. 1005 (มว.) 1150/2540 คว. 900 60 ในหม้อวัด</u> <u>WB5 P-TDD01.4-3-SSK00.6003</u> การแก้ไขป้องกัน <u>ในขณะนี้ได้ดำเนินการถอดตู้แอร์ของรถปรับอากาศ และ</u> <u>ติดตั้งหม้อวัดแรงดัน 30 KVA ระบบ 1 เฟส 3 ขั้ว สายไฟฟ้าของรถ</u> <u>แล้ว ตั้งไว้ตามหม้อ 1005 60</u> ผู้รายงาน <u>[Signature]</u> วันที่ <u>24 ธ.ค. 61</u>	
4. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง <u>24 ธ.ค. 61</u> ผู้ชี้แจง <u>[Signature]</u>	
5. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง <u>2 ธ.ค. 61</u> ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง <u>14</u> วัน	
6. คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน 30 วัน :	
7. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง <u>นางสาว กัญญา</u> ตำแหน่ง <u>นักวิชาการ</u> วันที่ <u>2 ธ.ค. 61</u>	
8. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง <u>[Signature]</u> ตำแหน่ง <u>(นายสุวัฒน์ กัลยา)</u> วันที่ <u>5 ธ.ค. 2561</u> <u>ผอ. กฟผ. สส.</u>	
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบ ชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร	



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่:	วันที่.....
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ	
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง	
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้ สาเหตุ	
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้	
ลงชื่อ..... ผู้ชี้แจง (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....	
ข้าพเจ้า..... (เขียนตัวบรรจง) ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว ☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ).....	
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า	
รายการ	ระดับความพึงพอใจ
	5 (มากที่สุด) 4 (มาก) 3 (ปานกลาง) 2 (น้อย) 1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	/
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.	/
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	/
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.	/

กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
วันที่ 22 ม.ค. 2561
เลขที่รับ 209
เวลา 16.11



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
กองอำนวยการ
วันที่ ๑๗ ส.ค. ๒๕๖๐
เลขที่รับ ๑๑๘
เวลา ๑๑.๐๓ น.

ที่ สว(สนช) ๐๐๐๑/๐๐๑๑๙

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการ
สภานิติบัญญัติแห่งชาติ
ถนนอุทองใน กทม. ๑๐๓๐๐

๑๒ มกราคม ๒๕๖๑

ฝ่ายงานผู้ว่ากร
เลขที่รับ 323 วันที่ 18

เรื่อง โครงการสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติพบประชาชน ณ จังหวัดสมุทรสาคร และจังหวัดสมุทรสงคราม

เรียน ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุประเด็นเรื่องร้องเรียนโครงการสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติพบประชาชน ณ จังหวัดสมุทรสงคราม

สำนักผู้ว่าการ
เลขที่รับ 292 วันที่ 18

ด้วยสภานิติบัญญัติแห่งชาติได้จัดโครงการสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติพบประชาชน ณ จังหวัดสมุทรสงคราม เมื่อวันอาทิตย์ที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลที่ได้แถลงนโยบายต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ รับฟังความคิดเห็น ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และสะท้อนปัญหาดังกล่าวไปสู่การแก้ไขของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยประธานสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ได้มอบหมายให้ นายพีระศักดิ์ พอจิต รองประธานสภานิติบัญญัติแห่งชาติ คนที่สอง เป็นหัวหน้าคณะนำสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติพบประชาชนในพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อรับฟังความคิดเห็นและประเด็นปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินงานตามโครงการสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติพบประชาชนฯ ดังกล่าวโดยได้มีหน่วยงานราชการ ภาคเอกชน ตลอดจนประชาชนในพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม ได้แสดงข้อคิดเห็นและนำเสนอปัญหาความเดือดร้อนในด้านต่าง ๆ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ได้ดำเนินการรวบรวมประเด็นปัญหาและอุปสรรคของส่วนราชการและปัญหาความเดือดร้อนประชาชนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังนั้น จึงขอส่งเรื่องดังกล่าวข้างต้นมายังท่านเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของจังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมตามหน้าที่และอำนาจต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ทั้งนี้ หากผลการพิจารณาเป็นประการใด กรุณาแจ้งให้ทราบด้วย
จักขอบคุณยิ่ง

รณก.(๑๔) - สวค.

ขอแสดงความนับถือ

ฉกท.

(นายสุวัฒน์ เขียวขำญชัย)

รณก.(ทส) รักษาการแทน ผวกร.

๑๔ ส.ค. ๒๕๖๑

(นายนิท ฆาสุข)

เลขาธิการวุฒิสภา

ปฏิบัติหน้าที่เลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

22 ม.ค. 2561

กทท.

สำนักงานประธานวุฒิสภา

โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๘๓๘๘

โทรสาร ๐ ๒๘๓๑ ๘๔๒๘

23 ม.ค. 61
- รณก. (คท.) (ส.)
นทท. 61
๑๓ ม.ค. 61

22 ส.ค. 2561

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน
โครงการสมาชิกสถานิตบัญญัติแห่งชาติพบประชาชน
วันอาทิตย์ที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๐
ณ อาคารเอนกประสงค์ ชั้น ๒ วัดเพชรสมุทรวรวิหาร จังหวัดสมุทรสงคราม

ปัญหาอื่น ๆ จำนวน ๒ คน

ลำดับ	เรื่อง	ประชาชน
๑.	๑. เสาไฟฟ้าริมคลองลัม ทำให้สายไฟแต่น้ำ ได้แจ้งหน่วยงานไปแล้วหลายครั้ง แต่ไม่มาดำเนินการ * ๒. ต้องการขยายเขตไฟฟ้าแรงสูง เนื่องจากชาวบ้านได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับไฟฟ้าตกบ่อย ทำให้เครื่องใช้ไฟฟ้าในครัวเรือนเสียหาย *	นายณัฐพลสิทธิ์ ชูประดิษฐ์ ๔๘/๒ หมู่ ๔ ต.แหลมใหญ่ อ.เมืองสมุทรสงคราม จ.สมุทรสงคราม ๗๕๐๐๐ โทร. ๐๙๒ ๗๔๕ ๖๖๓๔
๒.	ต้องการแก้ไขเสาไฟฟ้าเอนบริเวณริมคลองต่าง ๆ ในตำบลแหลมใหญ่ เนื่องจากเสาไฟฟ้าที่อยู่ริมคลอง เมื่อเกิดการสไลด์ของดินทำให้เสาไฟทั้งแรงสูงและแรงต่ำเอนลงน้ำ บางแห่งอยู่กลางลำคลองทำให้เกิดอันตรายกับประชาชนที่สัญจรทางน้ำ เรื่องนี้ได้ร้องเรียนไปยังหน่วยงานหลายครั้งแล้วแต่ไม่ได้รับการแก้ไข	นายสุบิน สุขคล้าย ๑๑๖ หมู่ ๓ ต.แหลมใหญ่ อ.เมืองสมุทรสงคราม จ.สมุทรสงคราม ๗๕๐๐๐ โทร. ๐๘๖ ๐๐๘ ๔๕๑๑



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. กฟฟ. ที่มีคำร้อง กฟจ.สมุทรสงคราม รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System : I-6100351 เลขที่หนังสือในระบบสารบรรณ(ถ้ามี).....		
2. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น : วันที่ กฟฟ.รับคำร้อง.....23 ม.ค. 2561..... วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ.....24 ม.ค. 2561.....		
3. ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ		
4. การยื่นคำร้อง ☒ เอกสาร/ลายลักษณ์อักษร ☐ ไม่เป็นเอกสาร/ลายลักษณ์อักษร		
5. ช่องทางคำร้อง ☐ 1129 PEA Call Center ☐ โทรศัพท์สำนักงาน ☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร ☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล ☐ ศูนย์ดำรงธรรม ☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน ☐ สานเสวนา ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ☐ สื่อมวลชน ☐ สื่อสังคมออนไลน์ ☒ Website PEA / E-Mail ☐ Mobile Application ☐ สปน. (www.1111.go.th) ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)		
6. ข้อมูลผู้ร้อง : ชื่อสุปิน.....นามสกุล.....สุขคล้าย..... หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ.....086-008-4511.....		
7. รายละเอียดคำร้อง : เสาไฟฟ้าเอนบริเวณริมคลองใน ต.แหลมใหญ่ ทำให้เกิดอันตรายกับคนที่สัญจรทางน้ำ ร้องเรียนไปยังหน่วยงานหลายครั้งแล้ว		
8. ผู้รับคำร้อง : ลงชื่อ.....วสนันท์ ศิริเลิศสกุล.....ตำแหน่ง.....นักการตลาด.....		
9. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า : ลงชื่อ.....วสนันท์ ศิริเลิศสกุล.....ตำแหน่ง.....นักการตลาด.....		
10. พิจารณาสั่งการ : มอบหมายให้ <u>รศ. ชัย</u> รับไปดำเนินการ <u>ข้อสั่งการ โดยคุณรองโฆษกฯ 5 วัน , แจ้งเจ้าพนักงานการปกครองไม่พึง</u> <u>สามาชิก ร.ร.โพธิ์ , จาเงิน ยะสิทธิ์ มจร. ธรรม และ มอบหมายให้</u> <u>รศ. (ท) จาเงิน ยะสิทธิ์ ดำเนินการ</u> กำหนดวันแล้วเสร็จ.....		
ผู้สั่งการ ลงชื่อ..... <u>รศ. ชัย</u>ตำแหน่ง..... <u>รศ. ชัย</u>วันที่..... <u>24 ธ.ค. 2561</u>		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟผ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่ถึง หน่วยงานใน กฟผ.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน "ในระบบ PEA-VOC System" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกเรื่องในระบบ		

รายละเอียดข้อร้องเรียน

หมายเลขข้อร้องเรียน : 1-61000351 ทพด : ร้องเรียน

ประเภท : ร้องเรียน > การให้บริการ > อื่น ๆ

สถานะ : กำลังดำเนินการ

ช่องทางในการรับคำร้อง : ผวก./ส่วนงาน ก1-ก4 วันที่ร้องเรียน : 23/1/2561 14:38:24

การไฟฟ้าผู้รับพิจารณา : กฟภ.สมุทรสงคราม จังหวัด : สมุทรสงคราม

หน่วยงาน : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงคราม ชั้น 2 รพท.(ก4) กฟด.1 กฟอ.จ.สส.

ประเภทผู้ร้อง : == กรณีการร้องเรียน ==

ชื่อผู้ร้องเรียน : นายสุทิน สุขคล้าย เลขที่บัตรประชาชน :

เบอร์โทรศัพท์ : E-mail :

หมายเลขผู้ใช้ไฟ : พื้นที่จ่ายไฟ : เทศบาลตำบล

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน : 116 หมู่ 3 ต.แหลมใหญ่ อ.เมืองสมุทรสงคราม จ.สมุทรสงคราม 75000

รายละเอียด : ผู้สำนักงานเลขานุการวุฒิสภา ได้ดำเนินการรวบรวมประเด็นความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่สมุทรสงคราม ของนายสุทิน สุขคล้าย เรื่องเสาไฟฟ้าเองบริเวณริมคลอง : เรื่องร้องเรียน ลำดับที่2 (เอกสารแนบ)

เอกสารแนบ :

No.	วันที่แนบไฟล์	สถานะ	ผู้แนบไฟล์	คำอธิบาย
1	23/01/2561 14:38:24	รอดำเนินการ	บริหาร ประจักษ์ดี เอกสารแนบ ลำดับที่ 2	

การดำเนินการ :					
No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
1	24/1/2561 8:53:15	กำลังดำเนินการ	ชนกภาณ คำจิระ	รับเรื่องแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	

เรียน ผอ.กฟอ.สส.

เพื่อไปรื้อถอน และ เสร็จ
 สืบที่ เติบ่า ร้องอีกเพิ่มพรต่อไป.

พ

(ภาคีรพท. สมุทร)

แฉ-ปด. ๒4.๓.๖1



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

1. ผลการตรวจวัดเบื้องต้น : <u>ไฟฟ้าแรงดันสูง 110KV ที่สถานีไฟฟ้าแรงดัน 110KV ในคลองเตย</u>	
2. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น : <u>26 ต.ค 61</u> ผู้ติดต่อ : <u>086-0084511</u>	
3. รายงานผลดำเนินการ สาเหตุ/ประเด็นเสียง : <u>เสียงไฟฟ้าแรงดันสูง 110KV ที่สถานีไฟฟ้าแรงดัน 110KV ในคลองเตย</u> <u>ขนาดตู้ 50 ซม. ระบบ 1 เฟส 3 ขั้ว ซึ่งภายในตู้มีสาย</u> <u>และอุปกรณ์ของเดิม และ ทำให้อายุการใช้งานสั้นลง</u>	
การดำเนินการแก้ไข : <u>ได้นำช่างมาตรวจสอบและทำการปิดตู้ขนาด 1 เมตร</u> <u>จำนวน 6 ตู้ และตัดสายไฟที่ชำรุดและเปลี่ยนสายไฟใหม่</u> <u>โดยสิ้นเชิง</u>	
การแก้ไขป้องกัน : <u>เพื่อลดผลกระทบจากเสียงในคลองเตยนี้ โดย</u> <u>ได้นำช่างมาตรวจสอบและทำการปิดตู้ขนาด 1 เมตร</u> <u>จำนวน 12 ตู้ และตัดสายไฟที่ชำรุดและเปลี่ยนสายไฟใหม่</u> <u>โดยสิ้นเชิง</u>	
ผู้รายงาน	วันที่
4. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง : <u>27 ต.ค 61</u> ผู้ชี้แจง : <u>[Signature]</u>	
5. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง : <u>5 พ.ย 61</u> ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง : <u>14</u> วัน	
6. คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน 30 วัน	
7. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง : <u>นางสาว</u> ตำแหน่ง : <u>นักการทูต</u> วันที่ : <u>6 พ.ย 61</u>	
8. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง : <u>[Signature]</u> ตำแหน่ง : <u>(นายสุวิทย์ ภักย์)</u> วันที่ : <u>5 พ.ย 2561</u> <u>ผจก. กฟผ. อีส.</u>	
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดทำไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบ ชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร	



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: <u>ท่าเรือจุกเสม็ด</u>		วันที่:			
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับทราบเรื่อง <u>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ขอแจ้งเรื่อง</u> <u>ไฟฟ้าแรงดันสูง 110KV ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี</u>					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ขอแจ้งว่า ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้					
สาเหตุ <u>เนื่องจากแรงดันไฟฟ้าสูงเกินไป</u> และระดับแรงดันไฟฟ้าในสายส่งเกินกว่าที่กำหนด					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ขอแจ้งว่า จะดำเนินการแก้ไขปัญหานี้โดยเร็วที่สุด					
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ <u>ได้แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</u> <u>12 เขต (เขต 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12) ดำเนินการแก้ไข</u>					
ขออภัยในความไม่สะดวก และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความพึงพอใจ					
ลงชื่อ <u>นายสมชาย ใจดี</u>		ผู้ชี้แจง			
ตำแหน่ง <u>นาย.ใจดี</u>		วันที่			
ข้าพเจ้า <u>นาย.ใจดี</u> ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว					
(เขียนตัวบรรจง)					
☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง					
☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ)					
* ลงนามทางโทรศัพท์					
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า					
รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน		/			
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.			/		
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	/				
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.	/				

กองกำกับเขตแล้งกิจการที่
วันที่ 22 ม.ค. 2561
เลขที่รับ 209
เวลา 16.11

C 6242



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
กองอำนวยการ
วันที่ ๑๘ ส.ค. ๒๕๖๐
เลขที่รับ ๑๑๖
เวลา ๑๖.๐๗ น.

ที่ สว(สนช) ๐๐๐๑/๐๐๑๖๙

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการ
สภานิติบัญญัติแห่งชาติ
ถนนอุทองใน กทม. ๑๐๓๐๐

๒๒ มกราคม ๒๕๖๑

ฝ่ายงานผู้ว่าฯ
เลขที่รับ 323 วันที่ 1/1

เรื่อง โครงการสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติพบประชาชน ณ จังหวัดสมุทรสาคร และจังหวัดสมุทรสงคราม

เรียน ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปรประเด็นเรื่องร้องเรียนโครงการสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติพบประชาชน ณ จังหวัดสมุทรสงคราม

สำนักผู้ว่าการ
เลขที่รับ 292 วันที่ 1/1

ด้วยสภานิติบัญญัติแห่งชาติได้จัดโครงการสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติพบประชาชน ณ จังหวัดสมุทรสงคราม เมื่อวันอาทิตย์ที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลที่ได้แถลงนโยบายต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ รับฟังความคิดเห็น ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และสะท้อนปัญหาดังกล่าวไปสู่การแก้ไขของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยประธานสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ได้มอบหมายให้ นายพีระศักดิ์ พอจิต รองประธานสภานิติบัญญัติแห่งชาติ คนที่สอง เป็นหัวหน้าคณะนำสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติพบประชาชนในพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อรับฟังความคิดเห็นและประเด็นปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินงานตามโครงการสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติพบประชาชนฯ ดังกล่าวโดยได้มีหน่วยงานราชการ ภาคเอกชน ตลอดจนประชาชนในพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม ได้แสดงข้อคิดเห็นและนำเสนอปัญหาความเดือดร้อนในด้านต่าง ๆ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ได้ดำเนินการรวบรวมประเด็นปัญหาและอุปสรรคของส่วนราชการและปัญหาความเดือดร้อนประชาชนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังนั้น จึงขอส่งเรื่องดังกล่าวข้างต้นมายังท่านเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของจังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมตามหน้าที่และอำนาจต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ทั้งนี้ หากผลการพิจารณาเป็นประการใด กรุณาแจ้งให้ทราบด้วย
จักขอบคุณยิ่ง

รณก.(๑4) - สวค.

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุวัฒน์ เขียวขำชัย)
รพท.(ทส) รักษาการแทน สวค.
๑๘ ส.ค. ๒๕๖๑

(นายนิท ภาสุข)
เลขาธิการวุฒิสภา

ปฏิบัติหน้าที่เลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

สำนักงานประธานวุฒิสภา
โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๓๙๘
โทรสาร ๐ ๒๘๓๑ ๙๔๒๘

22-23 ส.ค. 61
- รณก. (๑4) (สว.)
น.ท. 61
๑๗ ม.ค. ๖๑

๑๗ ม.ค.
22 ม.ค. 2561
กทท.
22 ส.ค. 2561

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน
โครงการสมาชิกสถานิติบัญญัติแห่งชาติพบประชาชน
วันอาทิตย์ที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๐
ณ อาคารเอนกประสงค์ ชั้น ๒ วัดเพชรสมุทรวรวิหาร จังหวัดสมุทรสงคราม

ปัญหาอื่น ๆ จำนวน ๒ คน

ลำดับ	เรื่อง	ประชาชน
๑.	๑. เสาไฟฟ้าริมคลองลัด ทำให้สายไฟแตงน้ำ ได้แจ้งหน่วยงานไปแล้วหลายครั้ง แต่ไม่มาดำเนินการ ๒. ต้องการขยายเขตไฟฟ้าแรงสูง เนื่องจากชาวบ้านได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับไฟฟ้าตกบ่อย ทำให้เครื่องใช้ไฟฟ้าในครัวเรือนเสียหาย	นายณัฐพลสิทธิ์ ชูประดิษฐ์ ๔๘/๒ หมู่ ๔ ต.แหลมใหญ่ อ.เมืองสมุทรสงคราม จ.สมุทรสงคราม ๗๕๐๐๐ โทร. ๐๙๒ ๗๔๕ ๖๖๓๔ ✓
๒*	<u>ต้องการแก้ไขเสาไฟฟ้าเอนบริเวณริมคลองต่าง ๆ ในตำบลแหลมใหญ่</u> <u>เนื่องจากเสาไฟฟ้าอยู่ริมคลอง เมื่อเกิดการสไลด์ของดินทำให้เสาไฟ</u> <u>ทั้งแรงสูงและแรงต่ำเลือนลงน้ำ บางแห่งอยู่กลางลำคลองทำให้เกิด</u> <u>อันตรายกับประชาชนที่สัญจรทางน้ำ เรื่องนี้ได้ร้องเรียนไปยังหน่วยงาน</u> <u>หลายครั้งแล้วแต่ไม่ได้รับการแก้ไข</u>	นายสุบิน สุขคล้าย ๑๑๖ หมู่ ๓ ต.แหลมใหญ่ อ.เมืองสมุทรสงคราม จ.สมุทรสงคราม ๗๕๐๐๐ โทร. ๐๘๖ ๐๐๘ ๔๕๑๑

การไฟฟ้าจังหวัดสมุทรสงคราม
 ๒1 ก.พ. 2561
 รับวันที่.../.../...เวลา...น.
 หนังสือรับเลขที่ 809

SCAN แล้ว

ป.ป.

แบบฟอร์ม VOC 02



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. กฟฟ. ที่มีคำร้อง กฟจ.สมุทรสงคราม รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System : C-12536397 เลขที่หนังสือในระบบสารบรรณ(ถ้ามี) -		
2. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น : วันที่ กฟฟ.รับคำร้อง.....31 ม.ค. 2561..... วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ.....24 ม.ค. 2561.....		
3. ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☒ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ		
4. การยื่นคำร้อง ☐ เอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร ☒ ไม่เป็นเอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร		
5. ช่องทางคำร้อง ☒ 1129 PEA Call Center ☐ โทรศัพท์สำนักงาน ☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร ☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล ☐ ศูนย์ดำรงธรรม ☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน ☐ สาณเสวนา ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ☐ สื่อมวลชน ☐ สื่อสังคมออนไลน์ ☐ Website PEA / E-Mail ☐ Mobile Application ☐ สเปน. (www.1111.go.th) ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)		
6. ข้อมูลผู้ร้อง : ชื่อกิตติโกศล.....นามสกุล.....วรวัฒน์ทรงศิริ..... หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ.....062-216-5216.....		
7. รายละเอียดคำร้อง : วันที่ 31 ม.ค.61 กฟฟ.ได้แจ้งดับไฟ ตั้งแต่วันที่ 26 ม.ค.61 โดยรถออกประกาศ 2 ครั้ง และแจกใบปลิวตามบ้าน ผู้ร้องเรียนแจ้งว่าแจ้งไม่ทั่วถึงทำให้ไม่ทราบว่าจะมีการดับไฟ จึงอยากให้อัปรับปรุง ควรประกาศเสียงตามสายของเทศบาล		
8. ผู้รับคำร้อง : ลงชื่อ.....วสนันท์ ศิริเลิศสกุล.....ตำแหน่ง.....นักการตลาด.....		
9. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า : ลงชื่อ.....วสนันท์ ศิริเลิศสกุล.....ตำแหน่ง.....นักการตลาด.....		
10. พิจารณาลี้ภัย : มอบหมายให้.....พ.ว.ป......รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการเพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้เรียบร้อย..... กำหนดวันแล้วเสร็จ.....		
ผู้สั่งการ ลงชื่อ..... ตำแหน่ง.....ผจก.กฟจ.สส.....วันที่.....๑๑.๒.๒๕๖๑..... (นายสุวัฒน์ กัลยา)		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟฟ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่ หน่วยงานใน กฟฟ.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน "ในระบบ PEA-VOC System" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ		

รายละเอียดข้อร้องเรียน

หมายเลขข้อร้องเรียน : C-12536397 หมวด : เชนไฟฟ้า

ประเภท : แนะนำ > การให้บริการ

สถานะ : กำลังดำเนินการ

ช่องทางบริการรับคำร้อง : Call Center วันที่ร้องเรียน : 31/1/2561 11:19:59

การไฟฟ้าผู้รับคดี : กฟภ.สมุทรสงคราม จังหวัด : สมุทรสงคราม

หน่วยงาน :

ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า : บ้านอยู่อาศัย

ชื่อผู้ร้องเรียน : ถิศักดิ์สิน วรวัฒนพรศิริ เลขที่บัตรประชาชน :

เบอร์โทรศัพท์ : 0622165216 E-mail :

หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า : 020010765871 ที่ตั้งสายไฟ :

สถานที่ติดตั้ง : 125 1 บางขันแตก เมืองสมุทรสงคราม สมุทรสงคราม

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน : บางขันแตก เมือง สมุทรสงคราม

รายละเอียด :

ณ บัดนี้ กฟภ.สมุทรสงคราม เรื่องไม่แจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2561 เวลาประมาณ 09.50 น. ได้แจ้งให้ดับไฟฟ้า บริเวณ บ้านเลขที่ 125 ม.1 ต.บางขันแตก อ.เมืองสมุทรสงคราม จ.สมุทรสงคราม จุดสังเกต อยู่ใกล้จุดบ้านวังจันทน์จุดตัดต่อแรงสูง 1129 และได้รับข้อมูลว่าการไฟฟ้ามีการประกาศดับไฟแล้ว ตั้งแต่เมื่อวันศุกร์ 26 มกราคม 2561 โดยให้เวลาก่อนดับไฟ 2 ครั้ง พร้อมแจ้งในใบแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าตามบ้านอยู่อาศัยแล้ว ซึ่งเสียงที่ประกาศนั้นอาจยังไม่ทั่วถึง เพราะเป็นพื้นที่สามเหลี่ยมและบ้านเยอะ ไฟฟ้าดับได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากใช้คอมพิวเตอร์ เนื่องจากจะได้รับความเสียหาย จึงต้องการให้การไฟฟ้ามีการปรับปรุง การประกาศเสียงตามสายของเทศบาลเพราะจะได้ทราบอย่างทั่วถึง หรือการส่งเอกสารแจ้งเตือนสายถึงในอีกช่องทางหนึ่ง // ผู้ใช้ไฟฟ้า ถิศักดิ์สิน วรวัฒนพรศิริ หมายเลขติดต่อกลับ 0622165216 บ้านเลขที่ 125 ม.1 ต.บางขันแตก อ.เมืองสมุทรสงคราม จ.สมุทรสงคราม 75000 หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020010765871 ไฟฟ้าบ้านนาม คุณถิ ถิศักดิ์สิน วรวัฒนพรศิริ

เอกสารแนบ :

No.	วันที่แนบไฟล์	สถานะ	ผู้แนบไฟล์	คำอธิบาย
-----	---------------	-------	------------	----------

การดำเนินการ :

No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
1	31/1/2561 15:10:18	กำลังดำเนินการ	ชนกนถ คำจิระ		แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

เขียน ผจก. กฟภ. ร.ร.

เพื่อไม่ดรามมา 11:19:59
ที่เคสยังดำเนินการต่อไป.

พ

(ทอพรหม อดอน)

๒๖.๐๔. 31 ส.ค. 61.



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

1. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น : ในทูลบ่อดักไขมันไฟฟ้าเมื่อปฏิบัติงานดังกล่าวก่อนได้ส่งไปยังช่างซ่อมบำรุง 1 ช่องทางได้แก่ อบต.ท่าอานา ช่างซ่อมฯ ได้ดำเนินการแก้ไขจนสามารถใช้งานได้ และขอคืนค่าไฟฟ้าไป 23 บาท 2561	
2. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น 8 ก.พ. 2561 ผู้ติดต่อ สุริยงค์	
3. รายงานผลดำเนินการ สาเหตุ/ประเด็นเสียง : ในงานดักไขมัน ไฟฟ้าที่ได้อธิบายผลกระทบจากทูลบ่อดักไขมันไปยังช่างซ่อม อบต.ท่าอานา ช่างซ่อมฯ ได้ดำเนินการแก้ไขจนสามารถใช้งานได้ และขอคืนค่าไฟฟ้าไป 23 บาท 2561 การดำเนินการแก้ไข : การแก้ไขป้องกัน : ในงานดักไขมัน ไฟฟ้าที่ได้อธิบายผลกระทบจากทูลบ่อดักไขมันไปยังช่างซ่อม อบต.ท่าอานา ช่างซ่อมฯ ได้ดำเนินการแก้ไขจนสามารถใช้งานได้ และขอคืนค่าไฟฟ้าไป 23 บาท 2561 ผู้รายงาน สุริยงค์ วันที่ 2 ก.พ. 61	
4. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 8 ก.พ. 2561 ผู้ชี้แจง สุริยงค์ โทร. 08-1234-5678	
5. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง 9 ก.พ. 2561 ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง 10 วัน	
6. คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน 30 วัน : -	
7. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง 1 คน ท. พิชัยกุล ตำแหน่ง ช่างซ่อม อบต.ท่าอานา วันที่ 9 ก.พ. 2561	
8. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง (นายปรีชา ช่อนกลิ่น) รอง.(ท) รักษาการแทน ผอ.ก.พ.ส.ส. วันที่ 10 ก.พ. 2561	
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบ ชี้แจงเสียงของลูกค้ายที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร	



สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงคราม
ถนนสมุทรสงคราม - บางแพ สส ๗๕๐๐๐

๒๑ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ดับกระแสไฟฟ้า

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

ด้วยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงครามมีแผนจะทำการปรับปรุงขนาดหม้อแปลงไฟฟ้า และระบบไฟฟ้าแรงต่ำที่ออกจากหม้อแปลงไฟฟ้า บริเวณใกล้กับปากซอยชายแหลม เพื่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงานจึงมีความจำเป็นต้องดับไฟ ซึ่งจะทำให้บริเวณเชิงสะพานคลองขุ่งใกล้กับปากซอยชายแหลม จะไม่มีกระแสไฟฟ้าใช้ในการชั่วคราว ในวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๑ ระหว่างเวลา ๐๙.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.

อนึ่งการดับไฟในครั้งนี้ หากดำเนินการแล้วเสร็จก่อนเวลาที่กำหนด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงครามจะทำการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ก่อน ทั้งนี้ขอความอนุเคราะห์องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาดช่วยประชาสัมพันธ์ข่าวสารการดับไฟดังกล่าวในข้างต้นต่อไปด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

Начи от 2010 г.

- พล.ท. อ. สส. นพ. วิมล วรวิทย์
ปลัดกระทรวงมหาดไทย และ นาย พันธ์ศักดิ์
ในวันที่ 31 ต.ค. 2561 เวลา 08.00 -
9.00 - 16.30 น. บริเวณโถงใต้สะพานมิตรภาพ
ชายแดนเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

- ถึงที่ประชุมคณะรัฐมนตรี

ขอแสดงความนับถือ

(นายปรีชา ช่อนกลิ่น)

รองผู้จัดการ (เทคนิค) รักษาการแทน
ผู้จัดการ การไฟฟ้าจังหวัดสมุทรสงคราม

(นางสาว) ชื่นใจ

หัวหน้าสำนักปลัด
๒๕ มก ๒๗

(นายธีรเดช สมบูรณ์สิน)

เจ้าพนักงานธุรการ

24 మ. చ. లక్ష

(นางวิณา เทียมสมชาติ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

(เพียฮาร์ต นนทลักษณ์)

ข่าวนี้จะจัดการบริหารประจำสัปดาห์



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. กฟฟ. ที่มีคำร้อง..... กฟจ.สมุทรสงคราม รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System : I-61001055 เลขที่หนังสือในระบบสารบรรณ(ถ้ามี).....		
2. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น : วันที่ กฟฟ.รับคำร้อง..... 5 มี.ค. 2561 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ..... 4 มี.ค. 2561		
3. ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ		
4. การยื่นคำร้อง ☐ เอกสาร/ลายลักษณ์อักษร ☒ ไม่เป็นเอกสาร/ลายลักษณ์อักษร		
5. ช่องทางคำร้อง ☐ 1129 PEA Call Center ☐ โทรศัพท์สำนักงาน ☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร ☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล ☐ ศูนย์ดำรงธรรม ☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน ☐ สถานเสาวนา ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ☐ สื่อมวลชน ☐ สื่อสังคมออนไลน์ ☐ Website PEA / E-Mail ☒ Mobile Application ☐ สปน. (www.1111.go.th) ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)		
6. ข้อมูลผู้ร้อง : ชื่อ นามสกุล หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน..... 3101800997331 หมายเลขโทรศัพท์มือถือ..... 086-069-5662		
7. รายละเอียดคำร้อง : 5/1 ม.5.นางชนันต์ อ.เมือง จ.สมุทรสงคราม ปัจจุบันใช้มอเตอร์ 5 แอมป์ สอบถามว่าใช้ไฟไม่เกิน 50 หน่วยต่อเดือน ไม่มีโครงการใช้ไฟฟรีแล้วหรือไม่ เนื่องจากได้รับแจ้งเรียกเก็บเงิน		
8. ผู้รับคำร้อง : ลงชื่อ..... วสนันท์ ศิริเลิศสกุล ตำแหน่ง..... นักการตลาด		
9. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า : ลงชื่อ..... วสนันท์ ศิริเลิศสกุล ตำแหน่ง..... นักการตลาด		
10. พิจารณาสั่งการ : มอบหมายให้..... <i>คณ. 1</i> รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... <i>สั่งให้ช่างลูกค้าทราบ</i> กำหนดวันแล้วเสร็จ..... <i>8 มีนาคม 2561</i>		
ผู้สั่งการ ลงชื่อ..... <i>[Signature]</i> ตำแหน่ง..... (นายสุวัฒน์ กัลยา) วันที่..... ๕ มี.ค. ๒๕๖๑ <i>อ.ก. กฟจ.สส.</i>		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง “ในระบบสารบรรณ” หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟภ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่ หน่วยงานใน กฟภ.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน “ในระบบสารบรรณ” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน “ในระบบ PEA-VOC System” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ		

รายละเอียดข้อร้องเรียน

หมายเลขข้อร้องเรียน :

I-61001055

หมวด :

ร้องเรียน

ประเภท :

ร้องเรียน > อื่นๆ

สถานะ :

รอดำเนินการ

ช่องทางการรับคำร้อง :

PEA Mobile

วันที่ร้องเรียน :

4/3/2561 7:01:06

การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ :

กฟภ.สมุทรสงคราม

จังหวัด :

สมุทรสงคราม

หน่วยงาน :

ประเภทผู้ใช้ไฟ :

อื่นๆ

ชื่อผู้ร้องเรียน :

คุณศิริ ชาติ

เลขที่บัตรประชาชน :

3101800997331

เบอร์โทรศัพท์ :

0860695562

E-mail :

หมายเลขผู้ใช้ไฟ :

พื้นที่จ่ายไฟ :

สถานที่ติดต่อกลับ :

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน :

รายละเอียด :

5/1, ม.5, บางขันแตก, เมือง, สมุทรสงคราม, ขอเรียนถามว่าในปัจจุบันมีเตอร์ขนาด 5 แอมป์ ใช้ไฟไม่เกิน 50 หน่วยต่อเดือน ไม่เสียเงิน, ไม่มีแล้วหรือครับ, เดือนที่ผ่านมาบ้านแม่ของผมิใช้ไฟไป 33 หน่วย, มิเรียกเก็บเงินมา,

เอกสารแนบ :

No.	วันที่แนบไฟล์	สถานะ	ผู้แนบไฟล์	คำอธิบาย
-----	---------------	-------	------------	----------

การดำเนินการ :

No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
-----	-----------------	-------	--------------	-------------	------------

เรียน ผอ. กฟภ. กส.

นทก. ชนด. ได้โทรไปชี้แจงให้กับ ผู้ใช้ไฟ ไม่ทบทวน
 ะเจียงบ มีที่บดกับการใช้ไฟไม่เกิน
 50 หน่วย ให้กับผู้ที่ใช้ไฟ ทบท.

//ก.

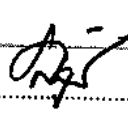
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

พ

(นทก. ชนด. 2561/03)



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

1. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น :	ลูกค้าสอบถามว่ายังมีโครงการใช้ไฟฟ้าฟรีอยู่หรือไม่
2. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น.....5 มี.ค. 2561.....	ผู้ติดต่อ น.ส.วสนันท์ ศิริเลิศสกุล
3. รายงานผลดำเนินการ	
สาเหตุ/ประเด็นเสียง บ้านเลขที่ 5/1 ม.5 ต.บางขันแตก อ.เมือง จ.สมุทรสงคราม ปัจจุบันใช้มิเตอร์ 5 แอมป์ สอนถามว่าใช้ไฟไม่เกิน 50 หน่วยต่อเดือน ไม่มีโครงการใช้ไฟฟ้าฟรีแล้วหรือไม่ เนื่องจากได้รับแจ้ง เรียกเก็บเงิน การดำเนินการแก้ไข ดำเนินการโทรศัพท์ชี้แจงผู้ร้องเรียน (คุณอภิชาติ) โครงการใช้ไฟฟ้าฟรีนั้น ขนาดมิเตอร์ 5 แอมป์ จะต้องใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 50 หน่วย ติดต่อกัน 3 เดือน จากการตรวจสอบพบว่า เดือน พ.ย. 60 - ม.ค. 61 อัตราการใช้ไฟฟ้า เกิน 50 หน่วย มีเดือน ก.พ. 61 ใช้ไฟไม่ถึง 50 หน่วย จึงยังไม่เข้าหลักเกณฑ์โครงการใช้ไฟฟ้าฟรี การแก้ไขป้องกัน เรียนชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงหลักเกณฑ์โครงการดังกล่าวแล้ว ผู้รายงาน น.ส.วสนันท์ ศิริเลิศสกุล วันที่ 5 มี.ค. 61	
4. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง.....5 มี.ค. 61.....	ผู้ชี้แจง.....น.ส.วสนันท์ ศิริเลิศสกุล.....
5. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....5 มี.ค. 61.....	ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....1.....วัน
6. คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน 30 วัน : -	
7. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....นางนันทน์ ศิริเลิศสกุล.....ตำแหน่ง.....นักการตลาด..... วันที่.....5 มี.ค. 61.....	
8. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... ตำแหน่ง.....(นายสุวัฒน์ กัลยา)..... วันที่.....5 มี.ค. 61..... ผจก.กฟผ.สส.	
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร	



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: กฟ4 สุพรรณบุรี	วันที่ 5 ส.ค. 61
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ	
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง บ้านเลขที่ 5/1 ม.5 ต.บางขันแตก อ.เมือง จ.สมุทรสงคราม ปัจจุบันใช้มิเตอร์ 5 แอมป์ สอบถามว่าใช้ไฟไม่เกิน 50 หน่วยต่อเดือน ไม่มีโครงการใช้ไฟฟ้าฟรีแล้วหรือไม่ เนื่องจากได้รับแจ้ง เรียกเก็บเงิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงครามได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้ สาเหตุ บ้านเลขที่ 5/1 ม.5 ต.บางขันแตก อ.เมือง จ.สมุทรสงคราม ปัจจุบันใช้มิเตอร์ 5 แอมป์ เดือน ก.พ. 61 ใช้ไฟฟ้า 33 หน่วย และได้รับการแจ้งเก็บเงินค่าไฟฟ้า. ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ โครงการใช้ไฟฟ้าฟรีนั้น ขนาดมิเตอร์ 5 แอมป์ จะต้องใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 50 หน่วย ติดต่อกัน 3 เดือน จากการตรวจสอบพบว่า เดือน พ.ย. 60 - ม.ค. 61 อัตราการใช้ไฟฟ้า เกิน 50 หน่วย มีเดือน ก.พ. 61 ใช้ไฟไม่ถึง 50 หน่วย จึงยังไม่เข้าหลักเกณฑ์โครงการใช้ไฟฟ้าฟรี. ลงชื่อ..... 9 ส.ค. 61 ผู้ชี้แจง (น.ส.อุบลรัตน์ สิวเหล็กทอง) ตำแหน่ง..... นักการฯ 4 วันที่ 5 ส.ค. 61	
ข้าพเจ้า..... คุณจิราธิ..... ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง) ปณ. 589 จาส ทว.ไท หง.สุพ.พ. ☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง. ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ).....	
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า	
รายการ	ระดับความพึงพอใจ
	5 (มากที่สุด) 4 (มาก) 3 (ปานกลาง) 2 (น้อย) 1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	✓
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.	✓
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	✓
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.	✓



016904937478

หนังสือแจ้งค่าไฟฟ้า

เลขที่...มท5310.4/016904937478

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงคราม

เรื่อง แจ้งค่าไฟฟ้า

วันที่...25...เดือน...ธันวาคม...พ.ศ. 2560

เรียน นางสนธิ์ ธรรมศรี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ขอแจ้งค่าไฟฟ้าประจำเดือน...12/2560...ตามรายละเอียดดังนี้

รหัสการไฟฟ้า	หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า	รหัสเครื่องวัด	ประเภทอัตรา	แรงดัน	จุดวัด	วันที่อ่านหน่วย
J03101	0224 020004194012	5801450255	1115	<22 KV		24/12/2560

พลังไฟฟ้าสูงสุด (กิโลวัตต์)	เลขอ่านครั้งหลัง	เลขอ่านครั้งก่อน	กิโลวัตต์ / หน่วย / กิโลวาร์	จำนวนเงิน (บาท)	ค่า Ft ระบบผลิต (บาท/หน่วย)	
					ค่า Ft ระบบส่ง (บาท/หน่วย)	-0.1590
					ค่า Ft ระบบจำหน่าย (บาท/หน่วย)	0.0000
					รวมค่า Ft (บาท/หน่วย)	0.0000
					หน่วยที่ติดค่า Ft (หน่วย)	-0.1590
					รวมจำนวนเงินค่า Ft (บาท)	58.00
พลังงานไฟฟ้า (หน่วย)	882.000	824.000	58.00	180.87		-9.22
	ส่วนบริการ 40.90 บาท ได้รับการอุดหนุน		-32.71 บาท	8.19	ค่าไฟฟ้าฐาน	189.06
			รวมเงินค่าไฟฟ้าฐาน	189.06	ค่าไฟฟ้า + ค่า Ft	179.84
กิโลวาร์					ค่าเพาเวอร์แฟกเตอร์	
					รวมเงินค่าไฟฟ้า	179.84
					ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7 %	12.59
					รวมเงินที่ต้องชำระ	192.43

ระบบผลิต (บาท)	ระบบส่ง (บาท)	ระบบจำหน่าย (บาท)
173.75	16.35	28.12
-9.22		-37.35

รวมเงินที่ต้องชำระ หนึ่งร้อยเก้าสิบสองบาทสี่สิบสามสตางค์

โปรดชำระเงินภายในวันที่ 11 ม.ค. 2561

หมายเหตุ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดชำระเงินภายในวันที่กำหนดต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ได้รับหนังสือแจ้งค่าไฟฟ้าแล้วเมื่อวันที่.....

(ลงชื่อ).....

(ลงชื่อ).....ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือตัวแทน

(.....)

โทร.....

(.....)

ตำแหน่ง.....



017505016001

หนังสือแจ้งค่าไฟฟ้า

เลขที่...มท5310.4/017505016001.....

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงคราม.....

เรื่อง แจ้งค่าไฟฟ้า

วันที่...25...เดือน...มกราคม...พ.ศ. 2561

เรียน นางเสน่ห์ คุรุณศรี.....

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ขอแจ้งค่าไฟฟ้าประจำเดือน...01/2561...ตามรายละเอียดดังนี้

รหัสการไฟฟ้า	หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า	รหัสเครื่องวัด	ประเภทอัตรา	แรงดัน	ชนิด	วันที่อ่านหน่วย
J03101	0224 020004194012	5801450255	1115	<22 KV		24/01/2561

พลังไฟฟ้าสูงสุด
(กิโลวัตต์)พลังงานไฟฟ้า
(หน่วย)

เลขอ่านครั้งหลัง	เลขอ่านครั้งก่อน	กิโลวัตต์ / หน่วย / กิโลวาร์	จำนวนเงิน (บาท)
946.000	882.000	64.00	202.61
ค่าบริการ 40.90 บาท ใต้การอุดหนุน -32.71 บาท			8.19
รวมเงินค่าไฟฟ้าฐาน			210.80
กิโลวาร์			

ค่า Ft ระบบผลิต (บาท/หน่วย)	-0.1590
ค่า Ft ระบบส่ง (บาท/หน่วย)	0.0000
ค่า Ft ระบบจำหน่าย (บาท/หน่วย)	0.0000
รวมค่า Ft (บาท/หน่วย)	-0.1590
หน่วยที่ติดค่า Ft (หน่วย)	64.00
รวมจำนวนเงินค่า Ft (บาท)	-10.18

จำนวนเงิน (บาท)	
ค่าไฟฟ้าฐาน	210.80
ค่าไฟฟ้า + ค่า Ft	200.62
ค่าเพาเวอร์แฟคเตอร์	
รวมเงินค่าไฟฟ้า	200.62
ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7 %	14.04
รวมเงินที่ต้องชำระ	214.66

ค่าพลังไฟฟ้าสูงสุด
ค่าพลังงานไฟฟ้า
การอุดหนุนค่าไฟฟ้า
ค่า Ft

ระบบผลิต (บาท)	ระบบส่ง (บาท)	ระบบจำหน่าย (บาท)
191.72	18.04	31.03
-10.18		-38.18

รวมเงินที่ต้องชำระ สองร้อยสิบสี่บาทหกสิบหกสตางค์

โปรดชำระเงินภายในวันที่ 12.ก.พ. 2561

หมายเหตุ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดชำระเงินภายในวันที่กำหนดต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ได้รับหนังสือแจ้งค่าไฟฟ้าแล้วเมื่อวันที่.....

(ลงชื่อ).....ผู้ใช้อไฟฟ้าหรือตัวแทน

(.....)

โทร.....

ทง. 119-7.49

(ลงชื่อ).....

(.....)

ตำแหน่ง.....

SCAN แล้ว



การไฟฟ้าจังหวัดสมุทรสงคราม
= 6 ส.ก. 2561
รับวันที่.../.../... เวลา... น.
หนังสือรับเลขที่... 1471

แบบฟอร์ม VOC 02

แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. กฟฟ. ที่มีคำร้อง..... กฟจ.สมุทรสงคราม.....รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System : I-61001068..... เลขที่หนังสือในระบบสารบรรณ(ถ้ามี).....		
2. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น : วันที่ กฟฟ.รับคำร้อง.....5 มี.ค. 2561..... วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ.....6 มี.ค. 2561.....		
3. ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ		
4. การยื่นคำร้อง ☐ เอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร ☒ ไม่เป็นเอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร		
5. ช่องทางคำร้อง ☐ 1129 PEA Call Center ☐ โทรศัพท์สำนักงาน ☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร ☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล ☐ ศูนย์ดำรงธรรม ☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน ☐ สานเสวนา ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ☐ สื่อมวลชน ☐ สื่อสังคมออนไลน์ ☒ Website PEA / E-Mail ☐ Mobile Application ☐ สเปน. (www.1111.go.th) ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)		
6. ข้อมูลผู้ร้อง : ชื่อทิพย์.....นามสกุล.....นามปากก้า..... หมายเลขบัตรประชาชน...1750100053116.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ....094-337-0279.....		
7. รายละเอียดคำร้อง : บ้านเลขที่ 84 ม.9 ต.บางแก้ว อ.เมือง จ.สมุทรสงคราม และ 46 ม.9 ต.บางแก้ว อ.เมือง จ.สมุทรสงคราม ไฟฟ้าตก แจ้งการไฟฟ้าแล้วยังไม่ได้รับการแก้ไข.		
8. ผู้รับคำร้อง : ลงชื่อ.....วสนันท์ ศิริเลิศสกุล.....ตำแหน่ง.....นักการตลาด.....		
9. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า : ลงชื่อ.....วสนันท์ ศิริเลิศสกุล.....ตำแหน่ง.....นักการตลาด.....		
10. พิจารณาสั่งการ : มอบหมายให้.....นพ. นพ.....รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ.....พิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องขอ และแก้ไข และทบทวนผลติดตามต่อไป		
กำหนดวันแล้วเสร็จ.....พฤษภาคม ๒๕๖๑ ภายใน 5 วัน		
ผู้สั่งการ ลงชื่อ.....รอง. (ท) รักษาการแทน ผอ.กฟจ.สมุทรสงคราม.....วันที่..... ๖ มี.ค. ๒๕๖๑		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผอ.กฟจ., กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มี หน่วยงานใน กฟจ.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน "ในระบบ PEA-VOC System" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกเรื่องในระบบ		

รายละเอียดข้อร้องเรียน

หมายเลขข้อร้องเรียน : I-61001068 หมวด : ร้องเรียน

ประเภท : ร้องเรียน > คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าตก

สถานะ : รอดำเนินการ

ช่องทางการรับคำร้อง : www.pea.co.th วันที่ร้องเรียน : 5/3/2561 19:33:30

การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ : กฟจ.สมุทรสงคราม จังหวัด : สมุทรสงคราม

หน่วยงาน :

ประเภทผู้ใช้ไฟ : == กรุณาเลือกรายการ == ▼

ชื่อผู้ร้องเรียน : ทิพย์ นามปักษ์ เลขที่บัตรประชาชน : 1-7501-00053-11-6

เบอร์โทรศัพท์ : 0943370279 E-mail : Pondku2@gmail.com

หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 020004357934 พื้นที่จ่ายไฟ :

สถานที่ติดต่อกลับ : 46 หมู่ 9 ตำบลบางแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน : 84 ม.9 ต.บางแก้ว อ.เมือง จ.สมุทรสงคราม 46 ม.9 ต.บางแก้ว อ.เมือง จ.สมุทรสงคราม

รายละเอียด :

ไฟฟ้าตกมากตกทั้งวันแจ้งไปทางไฟฟ้าแล้วก็ไม่ปรับปรุงแก้ไขให้

เอกสารแนบ :

No.	วันที่แนบไฟล์	สถานะ	ผู้แนบไฟล์	คำอธิบาย
1	05/03/2561 19:33:30	รอดำเนินการ		ไฟตกมากค่ะ

การดำเนินการ :

No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
-----	-----------------	-------	--------------	-------------	------------

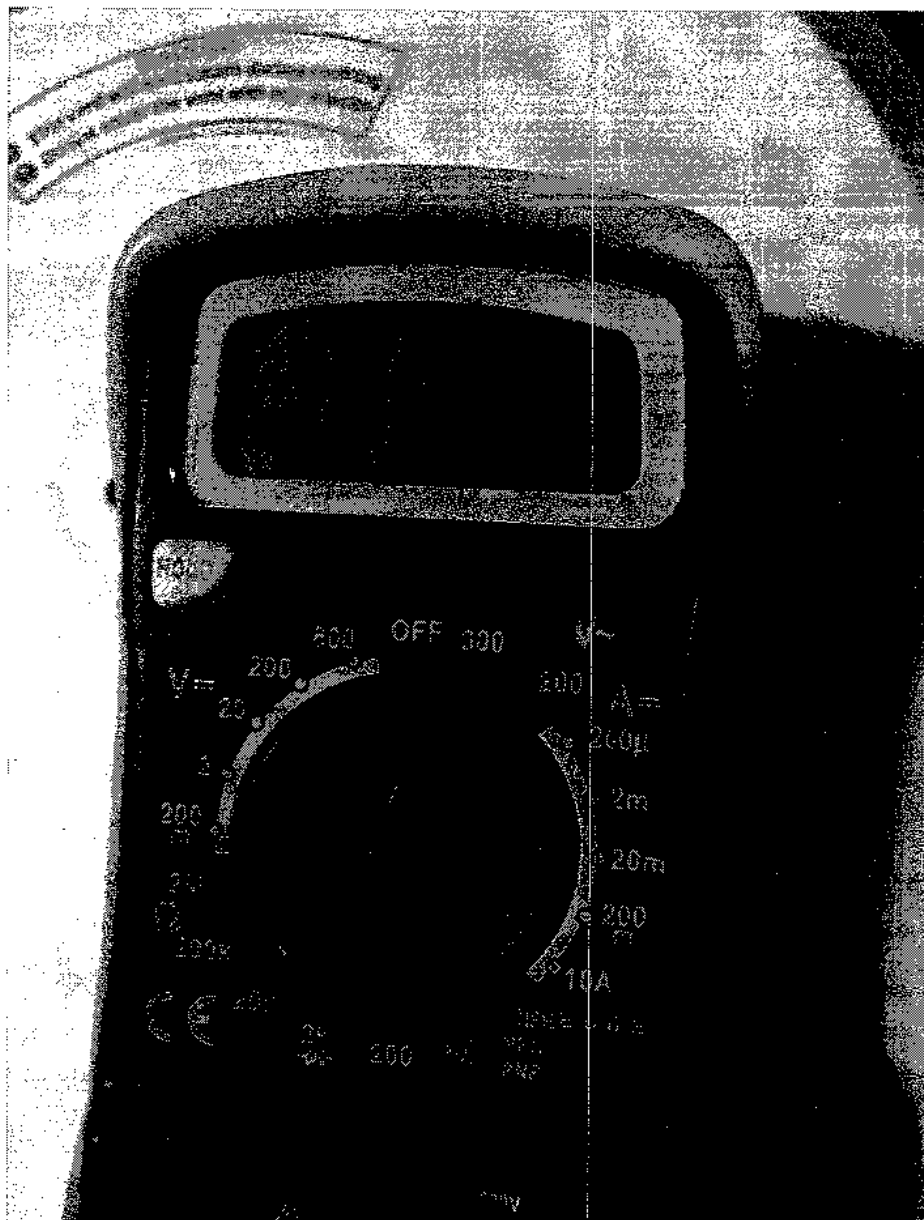
เขียน พดจ. ดงอ. ลค.

เพื่อไม่รบกวน และ 1/2
ส่วนที่เสียหายยังดำเนินการต่อไป

จ

(นายพรหม ๐๐๐๐๐๐๐๐)

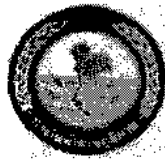
๒๖.๖๐. ๕ ส.ค.๖๑





แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

1. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น: มาน ดนัทธมว หน้ปาก บ้านเลขที่ 46 หมู่ 9 ต.บางกร. อ.เมือง จ.สมุทรสงคราม 1.093-3370279 (กระแสไฟฟ้าตก)	
2. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น: 9 ธ.ค. 61 ผู้ติดต่อ: หน้ปาก/หน้ปาก แลนทอ	
3. รายงานผลดำเนินการ สาเหตุ/ประเด็นเสียง: วันที่ 8 ธ.ค. 61 เวลา 13.50 น. ได้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเรียน (เพื่อขอข้อมูลเบื้องต้น) วันที่ 19.05 น. ได้เข้าวัดและเก็บข้อมูลใน บ้านของผู้ร้อง ผลได้ 1 เครื่อง 1 เครื่อง 1 เครื่อง และมีการคุยกับผู้ร้อง ขนาด 38 นิ้ว วัดไฟฟ้า = 227.1 โวลต์ 6.1 แอมป์, เฟส B = 208.1 โวลต์ 0.3 แอมป์ และพบมีการต่อเครื่องของนาฬิกาในห้องนอน การดำเนินการแก้ไข: วันที่ 10 ธ.ค. 61 ได้ทำการขอข้อมูลจากนาฬิกาในห้องนอน ผู้ร้องเรียน พบว่านาฬิกาทำงาน 3 เครื่อง 2 เครื่อง และดำเนินการลด ในลดแรงดัน วันที่ 12 ธ.ค. 61 เวลา 19.00 น. ได้เข้าวัดการไฟฟ้า และแจ้ง ข้อมูลให้ผู้ร้องเรียน เฟส A = 232 โวลต์ 6.3 แอมป์, เฟส B = 232 โวลต์ 3.1 แอมป์ วัดแรงดันภายในบ้าน 181 โวลต์ 2.01 แอมป์ การแก้ไขป้องกัน: วันที่ 14 ธ.ค. 61 ได้เข้าวัดการไฟฟ้า และแจ้ง ข้อมูลให้ผู้ร้องเรียน พบว่า ลดแรงดันขนาด 50 วัตต์ ระบบ 2 เฟส 200 วัตต์ 676 เมตร ติด หน้าบ้านลดขนาด 30 วัตต์ 10 วัตต์ 1 เครื่อง และนำสาย ในหม้อหุงข้าวมาเชื่อมและปรับขนาดการเดินสาย เพื่อลดของ สาย 100 วัตต์ 1 เครื่อง ผู้รายงาน: _____ วันที่: 15 ธ.ค. 61	
4. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง: 15 ธ.ค. 61 ผู้ชี้แจง: _____	
5. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง: 15 ธ.ค. 61 ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง: 11 วัน	
6. คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน 30 วัน: _____	
7. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง: หน้ปาก คิวเสกดา ตำแหน่ง: หน้ปาก วันที่: 15 ธ.ค. 61	
8. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง: _____ ตำแหน่ง: (นายสุวิทย์ กัญญา) วันที่: 15 ธ.ค. 61 ผจก.กฟอ.สส.	
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์บนฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบ ชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร	



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่:	วันที่:
-----------	---------

เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง... กระแสไฟฟ้าตกบริเวณถนน
สี 6, หมู่ 9 ต.บางแก้ว อ.เมือง จ.นครราชสีมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค... นครราชสีมา ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้
สาเหตุ... จากการตัดสายส่งของหม้อแปลงไฟฟ้าบริเวณสายเคเบิลของระบบ
จำหน่ายของหม้อแปลงขนาด 30 โวลต์ ซึ่งอาจเกิดไฟไหม้ได้ และ
การตัดของหม้อแปลงสายเคเบิลขนาด 10 โวลต์ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้... ตัดหม้อแปลง และรับสายเคเบิล
หม้อแปลงใหม่ มีหม้อแปลง 5 โวลต์ และหม้อแปลง 10 โวลต์
โดย 10 โวลต์ หม้อแปลง 10 โวลต์ 1 ตัว 19,000 บาท และหม้อแปลง
10 โวลต์ 1 ตัว

ลงชื่อ.....ผู้ชี้แจง

(นายสมชาย ใจดี)

ตำแหน่ง... นายสมชาย ใจดี
วันที่... 15.10.61ข้าพเจ้า... ทพ. นามปาก ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว
(เขียนตัวบรรจง)☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ).....

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อย ที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.			/		
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน				/	
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.				/	

SCAN แล้ว



การไฟฟ้าจังหวัดสมุทรสงคราม
 30 มี.ค. 2561
 รับวันที่.....
 หนังสือรับเลขที่ 2090

แบบฟอร์ม VOC 02

2/21

แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. กฟฟ. ที่มีคำร้อง กฟฟ.สมุทรสงคราม รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System : 161001534 เลขที่หนังสือในระบบสารบรรณ(ถ้ามี).....		
2. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น : วันที่ กฟฟ.รับคำร้อง.....29 มี.ค. 2561..... วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ.....30 มี.ค. 2561.....		
3. ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ		
4. การยื่นคำร้อง ☐ เอกสาร/ลายลักษณ์อักษร ☒ ไม่เป็นเอกสาร/ลายลักษณ์อักษร		
5. ช่องทางคำร้อง ☐ 1129 PEA Call Center ☐ โทรศัพท์สำนักงาน ☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร ☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล ☐ ศูนย์ดำรงธรรม ☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน ☐ สานเสวนา ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ☐ สื่อมวลชน ☐ สื่อสังคมออนไลน์ ☒ Website PEA / E-Mail ☐ Mobile Application ☐ สเปน. (www.1111.go.th) ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)		
6. ข้อมูลผู้ร้อง : ชื่อ.....ชนพล.....นามสกุล.....ศิริพลกิตติ..... หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....1-7599-00099-67-4.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ.....080-581-5405.....		
7. รายละเอียดคำร้อง : ดอนกลางวันเปิดแอร์ไม่เย็น เคยร้องเรียนแล้วอ้างอิงเลขที่ 1-60005802 ย้ายเฟสครบ 3 เฟสแล้ว และอยู่ระหว่างรอเปลี่ยนหม้อแปลง รนทวนแก้ไขปัญหาวนเวียน เนื่องจากรอเปลี่ยนหม้อแปลง		
8. ผู้รับคำร้อง : ลงชื่อ.....จสนันท์ สิริเลิศสกุล.....ตำแหน่ง.....นักการตลาด.....		
9. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า : ลงชื่อ.....จสนันท์ สิริเลิศสกุล.....ตำแหน่ง.....นักการตลาด.....		
10. พิจารณาสั่งการ : มอบหมายให้ <u>ทพ. ม.ม.</u> รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ <u>ทพ. ม.ม. เสนอแนะว่าให้ทบทวน</u> กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ..... <u>ทพ. ม.ม.</u>ตำแหน่ง..... <u>สอ. (ม) ทพ. ม.ม.</u> <u>30 มี.ค. 61</u>		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผอ.กฟผ., กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการนำขึ้นใน กฟผ. สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน "ในระบบ PEA-VOC System" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกเรื่องในระบบ		

1 รายละเอียดข้อร้องเรียน

หมายเลขข้อร้องเรียน : I-61001534 หมวด : ร้องเรียน
 ประเภท : ร้องเรียน > คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าตก
 สถานะ : กำลังดำเนินการ
 ช่องทางการรับคำร้อง : www.pea.co.th วันที่ร้องเรียน : 29/3/2561 16:42:54
 การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ : กฟจ.สมุทรสงคราม จังหวัด : สมุทรสงคราม

หน่วยงาน :

ประเภทผู้ใช้ไฟ :

== กรุณาเลือกรายการ == ▼

ชื่อผู้ร้องเรียน : ธนพล ศิริพรภิตติ เลขที่บัตรประชาชน : 1-7599-00099-67-4
 เบอร์โทรศัพท์ : 0805815405 E-mail : silacoco@hotmail.com
 หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 020004362817 พื้นที่จ่ายไฟ :
 สถานที่ติดต่อกลับ : 944/6 ถ.ราชพฤกษ์วิทยา ต.แม่กลอง อ.เมืองฯ จ.สมุทรสงคราม 75000
 สถานที่เกิดข้อร้องเรียน : ร้านสุเด็กคาเฟ่(หน้าศาลเจ้ากวนอู) 944/6 ถ.ราชพฤกษ์วิทยา ต.แม่กลอง อ.เมืองฯ จ.สมุทรสงคราม 75000

รายละเอียด :

อ้างถึงเรื่องร้องเรียนเก่า[I-60005802] ปัญหาเดิมยังไม่ได้รับการแก้ไข ตอนกลางคืนเปิดแอร์ไม่เป็น รับทวนช่วยติดตามหรือแก้ปัญหาเบื้องต้นด้วยวิธีอื่น นอกจากการเปลี่ยนแปลงได้หรือไม่ครับ

เอกสารแนบ :

No.	วันที่แนบไฟล์	สถานะ	ผู้แนบไฟล์	คำอธิบาย
-----	---------------	-------	------------	----------

การดำเนินการ :

No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
1	30/3/2561 9:20:28	กำลังดำเนินการ	วสนันท์ ศิริเลิศสกุล		แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ได้รับแจ้ง กฟจ. ๓๐.๓.๖๑.

เพื่อไปรณทบท ๓๐/๓/๖๑

ส่วนที่ไปตรวจข้อดำเนินการต่อไป

พ

(หม่อมราชวงศ์ ๓๐๐๖๕๕)

วันที่ ๓๐ มี.ค. ๖๑



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: <u>พ.ร. ๑๑๖/๑๖๖๖</u>	วันที่: _____
--------------------------------	---------------

เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง
การแจ้งไฟฟ้าตกบริเวณพื้นที่วัดตากฟ้า (หน้าศาลเจ้ากวนอู) เลขที่ ๑๑๖/๑๖๖๖
วัดตากฟ้า อ.เมือง จ.นครสวรรค์

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครสวรรค์ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้
สาเหตุ ผู้ร้องเรียนขอซ่อมแซมสายไฟฟ้าบริเวณพื้นที่วัดตากฟ้า (หน้าศาลเจ้ากวนอู) เลขที่ ๑๑๖/๑๖๖๖
เขต ๑๑๖๖๖ (สายไฟฟ้าตก) ซึ่งอาจเกิดจาก ๑๐๐% และมีการขอใบแจ้งไม่
ผ่านในชั้น ที่สถานีวิทยุของ กฟภ. ไฟฟ้าถนน

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้
ในวันที่ ๑๑/๑๐/๖๑ จะดำเนินการซ่อมแซมสายไฟฟ้าบริเวณพื้นที่วัดตากฟ้า (หน้าศาลเจ้ากวนอู) เลขที่ ๑๑๖/๑๖๖๖
๑๐ KVA เป็น ๑๕๐ KVA และขอแจ้งขอตรวจสอบไฟฟ้า ๑๐๐ KVA (สายไฟฟ้า) และดำเนินการ
การตัดสายไฟฟ้า

ลงชื่อ: (นายสมชาย ใจดี) ผู้ชี้แจง
ตำแหน่ง: นายช่าง
วันที่: _____

ข้าพเจ้า: นายสมชาย ใจดี ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว
(เขียนตัวบรรจง)

- ☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง
☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ): _____

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อย ที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	/				
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.			/		
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน			/		
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.			/		



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.สส. ถึง ผจก.กฟจ.สส.
เลขที่ ต.๑ สส.(ปป.) /๒๕๖๐ วันที่
เรื่อง ร้องเรียนไฟฟ้าดับตก
อ้างถึง ตามหมายเลขร้องเรียน 1-๖๐๐๐๕๘๐๒ ลว. ๑๕ ก.ย.๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟจ.สส. ผ่าน รจก.(ท) กฟจ.สส. ๒๖ ก.ย.๒๕๖๐

ตามข้อร้องเรียน ๑๑๒๙ ที่อ้างถึง ผปบ. ได้เข้าดำเนินการตรวจสอบแล้ว สรุปผลดังนี้

๑. ข้อมูล

๑.๑ วันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๖๐ เวลา ๑๑.๔๕ น. ได้ติดต่อผู้ใช้ไฟคุณธนพล ศิริพรภักดี ศิริพรภักดี หมายเลขติดต่อ ๐๒๐-๐๐๔๓๖๒๘๑๗ เลขที่ ๙๔๔/๖ ถนนราชรักษา ต.แม่กลอง อ.เมือง จ.สมุทรสงคราม ซึ่งแจ้งว่าไฟฟ้าตก ไฟกระพริบเป็นช่วงๆ

๒. การแก้ไข

๒.๑ ผลจากการตรวจสอบพบว่าบ้านของผู้ร้องเรียนตั้งอยู่บริเวณปากซอยเปียมอนุสรณ์ รับโหลดจากหม้อแปลง PEA ๒๓-๐๐๑๐๓๗ ขนาด ๒๕๐ KVA (ศาลเจ้าพ่อกวนอู) ผปบ.กฟจ.สส. ได้เข้าทำการวัดโหลดของหม้อแปลงในปัจจุบันพบว่าจ่ายโหลดเกิน ๑๐๐% ของหม้อแปลง เนื่องจากจุดดังกล่าวมีระบบจำหน่ายที่มีการจ่ายไฟเข้าไปในย่านชุมชน และมีบ้านเรือนของผู้ใช้ไฟหนาแน่น

๓. การดำเนินการ

๓.๑ ผปบ.กฟจ.สส. ได้ดำเนินการสำรวจจุดที่ติดตั้ง และปรับปรุงระบบจำหน่าย พบหม้อแปลงปากซอยสุดแสงี่ยม PEA ๓๔-๐๒๒๐๔๕ ขนาด ๕๐ KVA ที่ติดตั้งบนชุดคานามังร้าน และอยู่ในจุดที่จ่ายไฟฟ้าสมดุ่ยขอโหลด (หลังการแก้ไขแล้ว) จึงขออนุมัติเบี่ยงหม้อแปลงขนาด ๑๒๐ KVA ขึ้นดำเนินการติดตั้งและตัดจ่ายโหลดเพื่อแก้ปัญหาเรื่องเรียนกระแสไฟฟ้าตก ซึ่งปัจจุบัน ผปบ.กฟจ.สส. ได้ดำเนินการสำรวจปรับปรุงระบบจำหน่ายมาแล้ว อยู่ระหว่างเขียนแบบและส่งของประมาณเพื่ออนุมัติงบค่าใช้จ่ายไปยัง กฟต.๑ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการให้ต่อไป

เรียน ผ.บ.ป., ผ.บ.นอ

๐๓/๑๐ - ต.ท.๒๕๖๐/๑/๑

(นายปรีชา ชอนกลิ่น)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.สส.

๒๖ ก.ย. ๒๕๖๐

(นายธรรมนุญ แสนฤทธิ์)

ผ.บ.ป.สส.

๒๒ ก.ย. ๒๕๖๐

เรื่องเดิม

รายละเอียดข้อร้องเรียน

หมายเลขข้อร้องเรียน : I-60005802 หมวด : ร้องเรียน

ประเภท : ร้องเรียน > คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าตก

สถานะ : ปิด

ช่องทางการรับคำร้อง : www.pea.co.th วันที่ร้องเรียน : 15/9/2560 16:28:39

การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ : กฟจ.สมุทรสงคราม จังหวัด : สมุทรสงคราม

หน่วยงาน :

ประเภทผู้ใช้ไฟ* : บ้านอยู่อาศัย ▼

ชื่อผู้ร้องเรียน : อนพล ศิริพาทิตติ เลขที่บัตรประชาชน : 1-7599-00099-67-4

เบอร์โทรศัพท์ : 0805815405 E-mail : siiacoco@hotmail.com

หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 020004362817 พื้นที่จ่ายไฟ :

สถานที่ติดตั้งคอกลับ : 944/6 ถ.ราชญาติรักษา ต.แม่กลอง อ.เมืองฯ จ.สมุทรสงคราม

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน : 944/6 ถ.ราชญาติรักษา ต.แม่กลอง อ.เมืองฯ จ.สมุทรสงคราม

รายละเอียด :

ไฟตกไฟกระพริบเป็นช่วงๆ ทำให้แอร์ไม่เย็น (แอร์คอมโมสตาร์ท) เคยแจ้งการไฟฟ้ามาตรวจสอบ ย้ายเฟสครบทั้งสามเฟส ก็ยังเกิดอาการอยู่

เอกสารแนบ :

No.	วันที่แนบไฟล์	สถานะ	ผู้แนบไฟล์	คำอธิบาย
1	26/09/2560 10:54:01	กำลังดำเนินการ	ชนกนารถ คำจิระ	บันทึกปิด.

การดำเนินการ :

No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
1	15/9/2560 16:42:18	กำลังดำเนินการ	ชนกนารถ คำจิระ		แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
2	26/9/2560 10:59:26	ปิด	ชนกนารถ คำจิระ		แผนกปฏิบัติการฯ ได้เข้าตรวจสอบวัดโวลต์หม้อแปลง พบว่ามีการจ่ายโวลต์เกิน เนื่องจากจุดติดตั้งเป็นย่านชุมชน และมีบ้านเรือนหนาแน่น ทางแผนกปฏิบัติการฯ จึงขออนุมัติเบิกหม้อแปลงขนาด 160 KVA เพื่อติดตั้ง ขณะนี้ได้ดำเนินการสำรวจหาจุดติดตั้งหม้อแปลง และปรับปรุงระบบจำหน่าย ซึ่งอยู่ระหว่างเขียนแบบ ประมาณการค่าใช้จ่าย และส่งขออนุมัติงบประมาณ



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ทบ.ปบ.

ถึง ผจก.สส.

เลขที่ ค.ค.สส.(ปบ.) /๒๕๖๐

วันที่

เรื่อง ขออนุมัติสับเปลี่ยนหม้อแปลงในระบบจำหน่าย

อ้างถึง หมายเลขข้อร้องเรียน ๒๐๐๐๕๕๐๒ สว. ๑๕ ก.ค.๒๕๖๐

เรียน ผจก.สส. ผ่าน รจก.(ท) สส. ^{ไฟ}

ตามข้อร้องเรียนที่อ้างถึง ทบ.ปบ. ได้ดำเนินการเข้าไปตรวจสอบบ้านของผู้ร้องเรียน คุณธนพล ศิริพรภักดี เลขที่ ๙๔๔/๖ ถนนราชวิถีฯ ต.แม่กลอง อ.เมือง จ.สมุทรสงคราม ซึ่งแจ้งว่าไฟฟ้าตก ไฟกระพริบเป็นช่วงๆ

ข้อมูล

ผลจากการตรวจสอบพบว่าบ้านของผู้ร้องเรียนตั้งอยู่บริเวณปากซอยเป็ญอนุสรณ์ รับโหลดจากหม้อแปลง PEA ๒๓-๐๑๑๐๓๗ ขนาด ๒๕๐ KVA (ศาลเจ้าพ่อกรวนอ) ทบ.ปบ. ได้เข้าทำการวัดโหลดของหม้อแปลงพบว่า ปัจจุบันมีการจ่ายโหลดเกิน ๑๐๐% ของหม้อแปลง เนื่องจากจุดดังกล่าวที่มีการจ่ายไฟเข้าไปในย่านชุมชน และมีบ้านเรือนของผู้ใช้ไฟฟ้าแน่น

ความแก้ไข

ทบ.ปบ. ขอเสนอให้เปลี่ยนหม้อแปลงขนาด ๑๒๐ KVA ขึ้นดำเนินการติดตั้งแทนหม้อแปลงปากซอยสุดเสี้ยว PEA ๓๘-๐๒๒๐๔๕ ขนาด ๕๐ KVA และตัดเปิดจ่ายโหลดที่หม้อแปลง PEA ๒๓-๐๑๑๐๓๗ ขนาด ๒๕๐ KVA (ศาลเจ้าพ่อกรวนอ) บริเวณปากซอยธรรมนิมิต ๒ เพื่อแก้ปัญหาเรื่องเรียนกระแสไฟฟ้าตก

การดำเนินการ

ทบ.ปบ. ขอได้เข้าดำเนินการสำรวจหาจุดที่ติดตั้งหม้อแปลง และปรับปรุงระบบจำหน่าย ซึ่งพบหม้อแปลงปากซอยสุดเสี้ยว PEA ๓๘-๐๒๒๐๔๕ ขนาด ๕๐ KVA ที่ติดตั้งบนชุดสถานเฝ้าระวัง และอยู่ในจุดที่จ่ายไฟฟ้าสมดุทธ์ขอ โหลด ซึ่งปัจจุบันอยู่ระหว่างเขียนแบบ ประมาณการค่าใช้จ่าย และส่งขออุทธรณ์ไปยัง กฟต.๑ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้ต่อไป

(นายธรรมบุญ แสงฤทธิ์)

ทบ.ปบ.สส.

ค.ค.สส. (ปบ.)

อนุมัติ + ตกลงวันที่

(นายสมนึก ชื่นกลิ่น)

รจก.(ท) ชัยวุฒิ เรนงาม ผจก.กฟต.๑

๒๖ ก.ค. ๒๕๖๐

การไฟฟ้า ภูมิภาค กฟภ.เขต 1 ภาค 4 เพชรบุรี
แม่ตรนบุรีเมืองเก่า (ม.5)

1/1
d_108_1

0-03-1-01 TWO, SIXTY-THREE

[illegible]

วันที่ออก	ชื่อพื้นที่จัดตั้ง	วันที่จัดตั้ง	วันที่โอน	วันที่ 10 เดือน	ประเภทที่ดิน
01/12/63	พื้นที่จัดตั้ง				
0088/20	พื้นที่จัดตั้ง	16/01/2541	16/01/2530	00225727	พื้นที่ว่าง
				4100010	พื้นที่ว่าง



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

1. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น :	
2. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น.....ผู้ติดต่อ	
3. รายงานผลดำเนินการ	
สาเหตุ/ประเด็นเสียง	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
การดำเนินการแก้ไข	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
การแก้ไขป้องกัน	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
ผู้รายงาน วันที่	
4. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง.....ผู้ชี้แจง.....	
5. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน	
6. คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" ภายใน 30 วัน :	
.....	
.....	
7. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ตำแหน่ง.....	
วันที่.....	
8. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ตำแหน่ง.....	
วันที่.....	
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้ชัดเจนไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม	
รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบ	
ชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร	



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่:	วันที่:
-----------------	---------------

เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงครามได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้
สาเหตุ

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้

ลงชื่อ.....ผู้ชี้แจง
(.....)ตำแหน่ง.....
วันที่.....ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว
(เขียนตัวบรรจง)

- ☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง
- ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ).....

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อย ที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.					
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.					



000004479708

หนังสือแจ้งค่าไฟฟ้า

เลขที่ มท5310.4/000004479708

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงคราม

เรื่อง แจ้งค่าไฟฟ้า

วันที่ 26 เดือน เมษายน พ.ศ. 2561

เรียน นายบุญเรือน อินทรีย์ศักดิ์

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ขอแจ้งค่าไฟฟ้าประจำเดือน 04/2561 ตามรายละเอียดดังนี้

รหัสการไฟฟ้า	หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า	รหัสเครื่องวัด	ประเภทอัตรา	แรงดัน	จุดวัด	วันที่อ่านหน่วย
J03101	0438 020016900370		8115	<22 KV		26/04/2561

พลังไฟฟ้าสูงสุด
(กิโลวัตต์)พลังงานไฟฟ้า
(หน่วย)

เลขอ่านครั้งหลัง	เลขอ่านครั้งก่อน	กิโลวัตต์ / หน่วย / กิโลวาร์	จำนวนเงิน (บาท)
0.000	0.000	40.00	300.00
ค่าบริการ		0.00 บาท ได้รับการอุดหนุน	0.00 บาท
		รวมเงินค่าไฟฟ้าฐาน	300.00
กิโลวาร์			

ค่า Ft ระบบผลิต (บาท/หน่วย)	0.0000
ค่า Ft ระบบส่ง (บาท/หน่วย)	0.0000
ค่า Ft ระบบจำหน่าย (บาท/หน่วย)	0.0000
รวมค่า Ft (บาท/หน่วย)	0.0000
หน่วยที่คิดค่า Ft (หน่วย)	0.00
รวมจำนวนเงินค่า Ft (บาท)	0.00

จำนวนเงิน (บาท)	
ค่าไฟฟ้าฐาน	300.00
ค่าไฟฟ้า + ค่า Ft	300.00
ค่าพาหนะแฟกเตอร์	
รวมเงินค่าไฟฟ้า	300.00
ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7 %	21.00
รวมเงินที่ต้องชำระ	321.00

ค่าพลังไฟฟ้าสูงสุด
ค่าพลังงานไฟฟ้า
การอุดหนุนค่าไฟฟ้า
ค่า Ft

ระบบผลิต (บาท)	ระบบส่ง (บาท)	ระบบจำหน่าย (บาท)

เลิกใช้ไฟ 26/04/2561

รวมเงินที่ต้องชำระ สามร้อยยี่สิบเอ็ดบาทถ้วน

โปรดชำระเงินภายในวันที่ 6 พ.ค. 2561

หมายเหตุ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดชำระเงินภายในวันที่กำหนดต่อไปด้วย จะขอขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ได้รับหนังสือแจ้งค่าไฟฟ้าแล้วเมื่อวันที่

(ลงชื่อ).....ผู้ใช้อิฟฟานหรือตัวแทน

(.....)

โทร.

(ลงชื่อ).....

(.....)

ตำแหน่ง.....



SCAN ๒๕๖

แบบฟอร์ม VOC 02

22.

แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. กฟฟ. ที่มีคำร้อง..... กฟจ.สมุทรสงคราม รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System : C-12706534 เลขที่หนังสือในระบบสารบรรณ(ถ้ามี).....		
2. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น : วันที่ กฟฟ.รับคำร้อง..... 14 มี.ค. 2561..... วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ..... 13 มี.ค. 2561.....		
3. ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ		
4. การยื่นคำร้อง ☐ เอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร ☒ ไม่เป็นเอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร		
5. ช่องทางคำร้อง ☒ 1129 PEA Call Center ☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล ☐ สานเสวนา ☐ สื่อสังคมออนไลน์ ☐ สเปน. (www.1111.go.th) ☐ โทรศัพท์สำนักงาน ☐ ศูนย์ดำรงธรรม ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ☐ Website PEA / E-Mail ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ) ☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร ☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน ☐ สื่อมวลชน ☐ Mobile Application		
6. ข้อมูลผู้ร้อง : ชื่อภัทรจิรา.....นามสกุล.....สุดใจ..... หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....-.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ.....098-890-1314.....		
7. รายละเอียดคำร้อง : บ้านเลขที่ 79/9 ม.6 ต.นางตะเคียน อ.เมือง จ.สมุทรสงคราม ไฟฟ้าตกบ่อย ตั้งแต่ประมาณปลายเดือนกุมภาพันธ์ ที่มีการขยายเขต ไฟฟ้าจะตกในช่วงเย็น ต้องการให้เข้าไปตรวจสอบ		
8. ผู้รับคำร้อง : ลงชื่อ.....วสนันท์ ศิริเลิศสกุล.....ตำแหน่ง.....นักการตลาด.....		
9. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า : ลงชื่อ.....วสนันท์ ศิริเลิศสกุล.....ตำแหน่ง.....นักการตลาด.....		
10. พิจารณาสั่งการ : มอบหมายให้..... <i>สมิณ</i>รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... <i>เร่งรัดให้พนักงานตรวจสอบ ภายใน 15 วัน</i> กำหนดวันแล้วเสร็จ..... <i>19 มี.ค. 61</i> ผู้สั่งการ ลงชื่อ..... <i>Paul</i>ตำแหน่ง..... <i>สม. (ว.) / ทว. ๑๐๑</i>วันที่..... <i>15 มี.ค. 61</i>		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง “ในระบบสารบรรณ” หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟภ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการ 2. การนับจำนวนวัน “ในระบบสารบรรณ” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน “ในระบบ PEA-VOC System” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ		

รายละเอียดข้อร้องเรียน

หมายเลขข้อร้องเรียน :

C-12706534

หมวด :

ร้องเรียน

ประเภท :

ร้องเรียน > คุณภาพไฟฟ้า > ไฟฟ้าตก

สถานะ :

กำลังดำเนินการ

ช่องทางการรับคำร้อง :

Call Center

วันที่ร้องเรียน :

13/3/2561 13:44:46

การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ :

กฟภ.สมุทรสงคราม

จังหวัด :

สมุทรสงคราม

หน่วยงาน :

ประเภทผู้ใช้ไฟ* :

บ้านอยู่อาศัย

ชื่อผู้ร้องเรียน :

ภัทรจิรา สุดใจ

เลขที่บัตรประชาชน :

เบอร์โทรศัพท์ :

0988901314

E-mail :

หมายเลขผู้ใช้ไฟ :

020017988611

พื้นที่จ่ายไฟ :

สถานที่ติดต่อกลับ :

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน :

นางตะเคียน เมือง สมุทรสงคราม

รายละเอียด :

ร้องเรียน กฟภ.สมุทรสงคราม เรื่องไฟฟ้าตก บริเวณบ้านเลขที่ 79/9 ม.6 ต.นางตะเคียน อ.เมือง จ.สมุทรสงคราม เนื่องจากในพื้นที่ไฟฟ้าตกบ่อย ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าเริ่มเป็นมาตั้งแต่ประมาณปลายเดือนกุมภาพันธ์ ที่มีการขยายเขตกระแสไฟ ทำให้ในพื้นที่เริ่มมีไฟฟ้าตกบ่อย และจะเป็นลักษณะไฟฟ้าตกในช่วงเย็น ผู้ใช้ไฟฟ้ากังวลหากไม่ได้รับการแก้ไขอาจทำให้อุปกรณ์ไฟฟ้าในบ้านเสียหาย ต้องการให้ กฟภ.สมุทรสงคราม ดูแลและแก้ไขให้ดีขึ้น //ผู้ใช้ไฟฟ้า คุณ ภัทรจิรา สุดใจ หมายเลขโทรศัพท์ 0982949520

เอกสารแนบ :

No.	วันที่แนบไฟล์	สถานะ	ผู้แนบไฟล์	คำอธิบาย
-----	---------------	-------	------------	----------

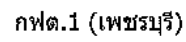
การดำเนินการ :

No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
1	14/3/2561 9:22:43	กำลังดำเนินการ	วสนันท์ ศิริเลิศสกุล		แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการ



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

1. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น: <u>นำจดบันทึก วัดว บ้านเลขที่ 79/9 หมู่ 6 ต.หนองเต็ง อ.เมือง จ.สมุทรสงคราม 76000-890131A.</u>	
2. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น <u>14 มี.ค. 61</u> ผู้ติดต่อ <u>นาย อรรถมนู แคนกฤต</u>	
3. รายงานผลดำเนินการ	
สาเหตุ/ประเด็นเสียง <u>วันที่ 14 มี.ค. 61 เวลา 11.35 น. ได้ติดต่อขอตรวจสอบ (ห้องจากฟร้อมเรือนไม้ 2 ชั้น) เวลา 19.10 น. ได้วัดการสั่นไหวในผนังไม้ 10 ซึ่งวัดแรงดันตามเตอร์ที่ผนังในจุดของตัวโวลต์ 196.2 โวลต์ กระแสและแรงดันของหม้อแปลงขนาด 160 KVA วัดได้</u> <u>(ท) A = 228.2 โวลต์ 0 แอมป์, B = 226.4 โวลต์ 70 แอมป์, C = 226.5 โวลต์ 70 แอมป์</u> <u>(ฮ) A = 226.1 โวลต์ 75.3 แอมป์, B = 226.8 โวลต์ 52.7 แอมป์, C = 227.1 โวลต์ 21.3 แอมป์</u> <u>รวมค่าในด = 13 %</u>	
การดำเนินการแก้ไข <u>วันที่ 15 มี.ค. 61 ได้ทำการปรับแรงดันไฟฟ้าแรงดันของหม้อแปลงจาก 3 เฟส A และ</u> <u>วัดแรงดันที่จุดเข้าไฟใช้ไฟวัดได้ 202.8 โวลต์ (ไม่พบการสั่นไหวในจุดใดจุดหนึ่งของ</u> <u>จากจุดของฟร้อมเรือนไม้ 2 ชั้น) ผลของระบบจำหน่ายแรงดันไฟฟ้าระบบ 1 เฟส 2 โวลต์</u> <u>และค่าในดของวงจรใช้ขอเตอร์ (จำนวนยก).</u>	
การแก้ไขป้องกัน <u>ได้ดำเนินการสำรวจรับแรงดันของแผงและขนาด 100 KVA และขนาด</u> <u>สายแรงดันระบบ 3 เฟส A และ และเพื่อความสะดวกในการวัดค่าเพื่อสิ่งของประมาณ</u> <u>จาก กฟต.1 ก่อไป</u>	
ผู้รายงาน <u>[Signature]</u> วันที่ <u>21 มี.ค. 61</u>	
4. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง <u>14 มี.ค. 61</u> ผู้ชี้แจง <u>นาย อรรถมนู แคนกฤต</u>	
5. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง <u>27 มี.ค. 61</u> ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง <u>14</u> วัน	
6. คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน 30 วัน : <u>-</u>	
7. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง <u>นาย อรรถมนู แคนกฤต</u> ตำแหน่ง <u>อ. พ.อ.</u> วันที่ <u>24 มี.ค. 61</u>	
8. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง <u>[Signature]</u> ตำแหน่ง <u>(นายสุวัฒน์ กัลยา)</u> วันที่ <u>24 มี.ค. 61</u> <u>ผจก. กฟต. 1</u>	
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบ ชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร	



ถนนโครงการบ้านตลาดใหม่

ถนนโครงการบ้านตลาดใหม่

2214237

2212062

2127945

2153782

23805390

246266

19573026

28575142

1-50AW

1-50A

โรงเรียนวัดธรรมานุชาาราม

มาตราส่วน 1:1,128

หมายเหตุ :



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: กฟภ. สมุทรสาคร	วันที่ 21 มี.ค. 61
-----------------------------	--------------------

เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง
กระแสไฟฟ้าตกบริเวณบ้านเลขที่ 79/9 หมู่ 6 ต.บางตะกวน อ.เมือง จ.สมุทรสาคร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาครได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้

สาเหตุ 1) มีแรงดันไฟฟ้าตกอยู่ในเกณฑ์ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด
ระบบ 1 เฟส 3 สาย และมีโหลดของวงจรที่ใช้มอเตอร์จำนวนมาก

ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้
1. เติมน้ำมันหม้อแปลงขนาด 100 KVA 2. เปลี่ยน
แรงดัน 3 เฟส 3 สาย เป็นระบบ 3 เฟส 3 สาย 3 เฟส 3 สาย

ลงชื่อ..... ผู้ชี้แจง
(นาย วิชาญ แฉก)

ตำแหน่ง.....
วันที่ 21 มี.ค. 61

ข้าพเจ้า..... ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว
(เขียนตัวบรรจง)

☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง
☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ).....

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อย ที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน			/		
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.				/	
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน			/		
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.			/		