



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะทำงานการจัดการข้อร้องเรียน

ถึง กฟจ.สส.

เลขที่ ต.๑ สส.(บค.)

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปข้อร้องเรียน และสรุปผลความพึงพอใจเชื่อมโยงกับ PEA-VOC System
ประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๑ กฟจ.สส.

เรียน ผจก.กฟจ.สส.

ตามประกาศนโยบาย ผวก. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน ลงวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๑ ให้ดำเนินการการไฟฟ้าโปร่งใสโดยดำเนินการตามมาตรฐาน ๔ มิติ ๕ ด้าน ซึ่งมิติที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียนมาตรฐานที่ ๒ รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนนั้น คณะทำงานการจัดการข้อร้องเรียนได้ดำเนินการสรุปข้อร้องเรียนของ กฟจ.สมุทรสงครามเชื่อมโยงกับ PEA-VOC System ประจำไตรมาส ที่ ๓ ปี ๒๕๖๑

กฟจ.สส. ได้สรุปจำนวน ระยะเวลายุติข้อร้องเรียน และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพิชพงษ์ คลองน้อย)

ผ.บค. (เลข๑๑)

ที่ ต.๑ สส.(บค.) ๑๙๙๙/๕๕๕๙
เรียน อก.บล.(ต.๑)

เพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

(นายปรีชา ชอนกลิ่น)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.สส.

๑๑ ต.ค. ๒๕๖๑

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟจ.สมุทรสงคราม

ประจำปี 2561

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center		1		2						
2	ผวก./สนง. ก1-4										
3	www.pea.co.th	1									
4	ตู้ ปณ.150										
5	สื่อมวลชน										
6	สปน./สดง.										
7	ศูนย์ดำรงธรรม										
8	สำนักงานพลังงาน/การไฟฟ้าเขต										
9	สื่อสังคมออนไลน์										
10	อื่นๆ										
	รวม	1	1		2						

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	4	4	100%	7.5
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

TP-PEA-09

หมายเหตุ : ให้นำรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก PEA VOC-System)

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	8	8	-	11.13
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	2	2	-	3.5
4	ร้องขอ	-	-	-	-
	รวม	10	10	-	7.32

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

ข้อร้องเรียนเรื่องคุณภาพไฟฟ้า

ข้อร้องเรียนของ กฟจ.สส

ปัญหา และอุปสรรค ; กระแสไฟฟ้าตก

แนวทางการแก้ไข ; 1. แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ได้ติดต่อผู้ใช้ไฟเพื่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้น และเข้าพบผู้ใช้ไฟเพื่อตรวจสอบแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และชี้แจงถึงสาเหตุ และขั้นตอนการดำเนินงานให้ผู้ใช้ไฟทราบ

2. แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา เข้าวัดโหลดหม้อแปลง

การป้องกัน ; แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาตรวจสอบแรงดันไฟฟ้าตามผลการวัดโหลดหม้อแปลง และดำเนินการสำรวจ ออกแบบ ปรับปรุงระบบจำหน่าย

ข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมพนักงาน

ข้อร้องเรียนของ กฟจ.สส

ปัญหา และอุปสรรค ; พนักงานพูดจาไม่สุภาพไม่เต็มใจให้บริการ

แนวทางการแก้ไข ; แผนกบริการลูกค้า และแผนกก่อสร้างเข้าพบผู้ร้องเรียนเพื่อขอโทษและชี้แจงรายละเอียดเรื่องการย้ายสายไฟฟ้าจะดำเนินการแก้ไขสายไฟฟ้าล้าเข้าที่ดินผู้ร้องเรียนภายในวันที่ 19 ก.ค.61 และ กฟภ.จะทำหนังสือแจ้งบริษัทสายสื่อสารเพื่อดำเนินการรื้อสายสื่อสารที่อยู่ในที่ดินผู้ร้องเรียน

การป้องกัน ; กฟภ.สมุทรสงครามดำเนินการติดตั้งเหล็กค้ำสายไฟฟ้าเนื่องจากไม่สามารถย้ายเสาไฟฟ้าได้ และได้อบรมพนักงานถึงมาตรฐานการให้บริการลูกค้า

ปัญหา และอุปสรรค ; พนักงานพูดจาไม่สุภาพไม่เต็มใจให้บริการ

แนวทางการแก้ไข ; แผนกบัญชีและประมวลผลได้ตกแต่งเตือนตัวแทนตัด-ต่อมิเตอร์รายดังกล่าวถึงมารยาทในการเข้าพบผู้ใช้ไฟ

การป้องกัน ; อบรมตัวแทนถึงมาตรฐานการให้บริการลูกค้า และสมัครบริการ SMS แจ้งเตือนค่าไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้า

ข้อร้องเรียนเรื่องการให้บริการ

ปัญหา และอุปสรรค ; แก้ไขเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าดับล่าช้า

แนวทางการแก้ไข ; แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ตรวจสอบพบว่าวันที่ 12 ก.ค.61 ห้อง E/O ได้รับแจ้งจาก 1129 เวลา 05.15 น.ว่าเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องบ้านเลขที่ 59/10 ม.3 ต.คลองโคน อ.เมือง (วังมนัส รีสอร์ท) และได้เดินทางแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องพบฟิวส์ป้องกันเครื่องวัดแรงสูงเฟส B ขาดจึงได้แก้ไขและจ่ายกระแสไฟฟ้าครบทุกเฟส เวลา 06.00 น.

การป้องกัน ; ลูกค้าได้ติดต่อแจ้งเหตุที่เบอร์ 034-711550 ซึ่งเป็นเบอร์กลางของสำนักงาน ขัดข้องทั้งนี้ได้ทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไข

๓

(ทศพรพรหม ๐๐๐๖๐๐) ผู้จัดทำรายงาน
3 / ๓.ค. / ๖1

A

(นายปรีชา ช่อนกลิ่น) ผจก.
 รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.สส.
๗.๓ ค.ค. ๒๕๖๑

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการจัดการข้อร้องเรียน

กฟจ.สมุทรสงคราม

ประจำปีไตรมาส ๓ ปี ๒๕๖๑

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เรื่องร้องเรียน ๔ เรื่อง จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๔ ราย

๑.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภท	จำนวน (ราย)	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
๑. คุณภาพไฟฟ้า	๑	๒๕
๒. การให้บริการ	๑	๒๕
๓. การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	-	-
๔. พฤติกรรมพนักงาน	๒	๕๐
๕. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	-	-
๖. อื่นๆ (ระบุ)	-	-
รวมทั้งหมด	๔	๑๐๐

๑.๒ ช่องทางในการร้องเรียน

ช่อง	จำนวน (ราย)	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
Call Center	๓	๗๕
ผวก./สนง. ๑๑-๔	-	-
www.pea.co.th	๑	๒๕
ตู้ ปณ.๑๕๐	-	-
สื่อมวลชน	-	-
สปน./สดง.	-	-
ศูนย์ดำรงธรรม	-	-
สำนักงานพลังงาน/การไฟฟ้าเขต	-	-
สื่อสังคมออนไลน์	-	-
อื่นๆ	-	-
รวมทั้งหมด	๔	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ และความโปร่งใสในการจัดการข้อร้องเรียน

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
๔.๒๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด
๓.๔๑ - ๔.๒๐	มาก
๒.๖๑ - ๓.๔๐	ปานกลาง
๑.๘๑ - ๒.๖๐	น้อย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	น้อยที่สุด

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
๑. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๓.๒๕	ปานกลาง	๒
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ.	๓.๐๐	ปานกลาง	๓
๓. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	๔.๐๐	มาก	๑
๔. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.	๓.๒๕	ปานกลาง	๒

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ไม่มี

ส่วนที่ ๔ แนวทาง และการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงาน

แผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้รวดเร็วขึ้น โดยยึดมาตรฐานคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ ๑)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ณ.ส. ๑๕๓๓๖๔ (สสท) ผู้จัดทำรายงาน
3 / ต.ค. / ๖1
.....
(นายปรีชา ชอนกลิ่น) ผจก.
รจก.(ท) รักษาการแทน รจก.กฟอ.สส.
.....



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: ไฟฟ้า ชลบุรี ๕๐๐๐๐	วันที่ 11 กรกฎาคม 2561
---------------------------------	------------------------

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

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง
พนักงาน พ.ศ. ๕๐๐๐๐ ไม่ได้ไปซ่อมงาน เมื่อวันที่ เวลา 08:11-08:23 หรือสอบถาม
ความคืบหน้า ได้แจ้งว่าสายไฟฟ้า ชลบุรี ๕๐๐๐๐ เมื่อวันที่ ๒๕๖๑ แต่ท่านไม่ได้รับทราบ
ข้อความในเอกสาร ไม่สามารถไปซ่อมงาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงครามได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับความเสียหาย ดังต่อไปนี้

สาเหตุ
- กระจกแตก พ.ศ. ๕๐๐๐๐ ไม่สามารถซ่อมแซมได้ วันที่ ๒๕๖๑
- กระจกแตก พ.ศ. ๕๐๐๐๐ ไม่สามารถซ่อมแซมได้ วันที่ ๒๕๖๑
- กระจกแตก พ.ศ. ๕๐๐๐๐ ไม่สามารถซ่อมแซมได้ วันที่ ๒๕๖๑

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้
ให้ช่าง ชลบุรี ๕๐๐๐๐ ไปซ่อมงาน พ.ศ. ๕๐๐๐๐ ไม่สามารถซ่อมแซมได้ วันที่ ๒๕๖๑
ให้ช่าง ชลบุรี ๕๐๐๐๐ ไปซ่อมงาน พ.ศ. ๕๐๐๐๐ ไม่สามารถซ่อมแซมได้ วันที่ ๒๕๖๑

ลงชื่อ..... ผู้ชี้แจง
(.....)
ตำแหน่ง.....
วันที่ 11 ก.ค. 61

ข้าพเจ้า พ.ศ. ๕๐๐๐๐ ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว
(เขียนตัวบรรจง)

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

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า	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.					



แบบฟอร์ม VOC 04

บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: ทว.ไฟ. - ฝ่ายธุรกิจและลูกค้าสัมพันธ์		วันที่ 26 ม.ค. 61			
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับทราบเรื่อง มีเจ้าหน้าที่ไปพบที่โรงเรียนเพื่อแจ้งให้ท่านทราบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นแล้ว โดยได้ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว และขออภัยในความไม่สะดวกที่เกิดขึ้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงครามได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้ สาเหตุ เนื่องจากโรงเรียนที่แจ้งเรื่องมาแจ้งว่า ไฟฟ้าไม่เสถียร 24 ชม. ซึ่งเจ้าหน้าที่ไปพบและตรวจสอบแล้ว พบว่าโรงเรียนมีระบบไฟฟ้าที่ค่อนข้างเก่าและชำรุด จึงขอแจ้งให้ท่านทราบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว และขออภัยในความไม่สะดวกที่เกิดขึ้น ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ ดำเนินการซ่อมแซมระบบไฟฟ้าภายในโรงเรียน และดำเนินการติดตั้งตู้ไฟฟ้าใหม่ 2 ตู้					
ลงชื่อ..... (นางสาววิจิตร).....		ผู้ชี้แจง ตำแหน่ง..... วันที่ 26 ม.ค. 61			
ข้าพเจ้า <u>สมศักดิ์ นิลเดชา</u> ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนด้วยบรรจง)					
☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ).....					
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า		ระดับความพึงพอใจ			
รายการ	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน				✓	
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.				✓	
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	✓				
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.			✓		



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: 1/4/1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จ.นครราชสีมา จนท.ลงตรวจ	วันที่:				
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับทราบเรื่อง การแจ้งเหตุการแจ้งไฟฟ้าดับในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา ซึ่งเกิดจากการตัดสายไฟฟ้าเพื่อซ่อมแซม ไฟฟ้าของไฟฟ้านครราชสีมา และแจ้งเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไข					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงครามได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้ สาเหตุ 1/4-1-1 กระแสไฟฟ้าดับตั้งแต่เวลา 11.00 น. ถึง 13.00 น. ของวันพฤหัสบดี 5/10/2560 เนื่องจาก 1. จนท.ลงตรวจ (บริเวณหลังวัด) รับแจ้งในความผิดปกติของระบบไฟฟ้า ไฟฟ้าของไฟฟ้านครราชสีมาที่แรงดันตกเกินไปของแรงดันไฟฟ้าแรงดัน 11KV ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการดังนี้ ในวันที่ 16.03.61 ได้ตัดต่อสาย และแจ้งไปยังทางไฟฟ้านครราชสีมา เบอร์ 02-000-0000 5/0 201 10/10/60 034-720536 และ 034-714077					
ลงชื่อ: ผู้ชี้แจง (นายสมชาย ใจดี) ตำแหน่ง: วันที่: 23.10.61					
ข้าพเจ้า (นายสมชาย ใจดี) ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง)					
☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ)					
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
รายการ	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน					☒
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.			☒		
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน			☒		
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.				☒	



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: 41 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา 94 หมู่ 1 ถนนมิตรภาพ-วังเปิง ต.บ้านเปิง อ.เมือง จ. นครราชสีมา	วันที่
---	--------

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

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง
ไฟดับบริเวณแยกถนนมิตรภาพ-วังเปิง ต.บ้านเปิง อ.เมือง จ. นครราชสีมา
เมื่อวันที่ 13 มิ.ย. 61 และได้ดำเนินการตรวจสอบแล้ว และพบว่าสาเหตุเกิดจากหม้อแปลง
บริเวณแยกถนนมิตรภาพ-วังเปิง ต.บ้านเปิง อ.เมือง จ. นครราชสีมา
ชำรุดและต้องเปลี่ยนหม้อแปลงใหม่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมาได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้
สาเหตุ
ได้ตรวจสอบผู้ดูแลการดำเนินงานของเบรคเกอร์บริเวณดังกล่าวได้แจ้งว่าหม้อแปลง
T/R จำนวน 1 ตัว, T/L จำนวน 2 ตัว (หม้อแปลงเบรคเกอร์และหม้อแปลงไฟฟ้า)

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้
ได้ทำการเปลี่ยนหม้อแปลงใหม่และทำการซ่อมแซมเบรคเกอร์ไฟฟ้าในพื้นที่ดังกล่าว
ซึ่งได้ส่งการให้ตรวจสอบหม้อแปลง (แรงดัน) ของหม้อแปลง, LT ครึ่งเบรคเกอร์, จุดเชื่อมต่อ
ของสายและวัดค่าการวัด

ลงชื่อ.....ผู้ชี้แจง
(นายธรรมนุญ แสงทอง)
ตำแหน่ง.....
วันที่ 13 มิ.ย. 61

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.		/			