



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟจ.สตูล

เลขที่ สต.(บค.) - ๑๑๓๐

เรื่อง รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน กฟจ.สตูล ประจำปี ไตรมาส ๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างเดือน เม.ย. - มิ.ย. ๒๕๖๑

เรียน ผจก.กฟจ.สตูล

ถึง ผจก.กฟจ.สตูล

วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๑

ผบค.กฟจ.สตูล ได้จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ประจำปี ไตรมาส ๒ เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานต่อไป ดังเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายณรินทร์ หลักแหลม)

ผบ.บค.กฟจ.สตูล

รจก.(ท.), รจก(บ.), ผชน.๙, ผชน.๘, ทผ.ทุกแผนก

ผจก.กฟฟ.ละงู,ควนกาหลง,ท่าแพ,ทุ่งหว้า,มะนัง

ดำเนินการในส่วนที่รับผิดชอบต่อไป

(นายสมชาย สุวรรณ)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.สตูล

รายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟจ.สตูล

ประจำไตรมาส 2

1. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

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

2. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลามาตรฐานคุณภาพบริการ 30 วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	1	-	100%	11
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในการนับตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

3. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
		(เรื่อง)	ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ดำเนินการ	
1	แนะนำ	1	1	-	14
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	-	-	-	-
รวม		-	-	-	14

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข และพิจารณาดำเนินการป้องกัน

- ให้ ผบ.ภ.พ.จ.สตูล และ ผก.ภ.พ.สาขา ตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้าและมาตรฐานแรงดันรวมทั้งตรวจสอบระบบจำหน่าย (Patrol) อย่างสม่ำเสมอ หากมีต้นไม้พาดใกล้แนวสายไฟ หรือวัดแรงดันไฟฟ้าได้ต่ำกว่ามาตรฐาน ให้รีบตรวจสอบหาสาเหตุและแก้ไขโดยเร่งด่วน เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันตก
- หากเกิดกรณีที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องที่ต้องดำเนินการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องเป็นระยะเวลานาน ควรให้พนักงาน E/O และพนักงานที่ทำหน้าที่แก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง ชี้แจงผู้ใช้ไฟให้ทราบถึงสาเหตุและระยะเวลาในการดำเนินการ
- ให้ทุกแผนกปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของ PEA และให้ ผบ.ภ.พ.จ.สตูล และ ผบ.ภ.พ.สาขา ซึ่งรับผิดชอบในระบบ PEA-VOC system ติดตามและปิดข้อร้องเรียนภายในกำหนด 30 วัน

(นายรัฐภูมิ เถลิ้มจิตรอุทัย) ผู้จัดทำรายงาน
พช.6 ผบ.ภ.พ.จ.สตูล

(นายสมชาย สุวรรณ)
รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.ภ.พ.จ.สตูล

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)



รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี ๒๕๖๒

ระหว่างวันที่ 1-14.11-61 ถึง วันที่ 30-11.11-61

ကနဦး
အိတ်စီယံ
ပြဇာနည်
အိတ်စီယံ

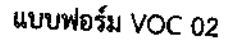
ဝိသုဒ္ဓိ
ပညာ

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	วันที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	วันที่เปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟผ. วันที่ร้อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน	สถานที่เกิดข้อถกเถียง	รายละเอียด	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
1	L05301	กฟผ.ฉะเชิงเทรา	1-61003830	20 มิ.ย. 61	29 มิ.ย. 61	ไม่ประสงค์แจ้งชื่อ-สกุล	สภ.ก/สช./ปชช./ปชท.	ข้อร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	หมู่บ้านชอมแปด หมู่ที่ 7 ตำบลควนกาหลง อำเภอควนกาหลง จังหวัดสตูล	ขอให้นำใบแจ้งปัญหาไฟฟ้าขึ้นบัญชีแจ้งความ หมู่ที่ 7 ตำบลชอมแปด หมู่ที่ 7 ตำบลควนกาหลง อำเภอควนกาหลงจังหวัดสตูล	- ผลการดำเนินการได้โทรศัพท์ติดต่อกับภ.ม.น. หมู่ที่ 7 ท.ควนกาหลง ในวันที่ 22 มิ.ย. 2561 เพื่อสอบถามรายละเอียดและแจ้งเจ้าพนักงานในวันที่ 25 มิ.ย. 2561 เวลา 14.09 น. - วันที่ 29 มิ.ย. 2561 กฟผ.ฉะเชิงเทรา ท.สตูลติดต่อทนายสมัคร ย่างรัมย์ กับนายคำมอญ ท.สตูลเมื่อวันที่ 25 มิ.ย. 2561 และได้ข้อสรุปข้อร้องเรียน 8 หมู่ที่ 7 ท.ควนกาหลง อ.ควนกาหลง จ.สตูลและได้ข้อสรุปเรื่องไฟฟ้าหมู่บ้านชอมแปด หมู่ที่ 7 ตำบลชอมแปด อำเภอควนกาหลง จ.สตูล - นายสมัคร ย่างรัมย์ได้แจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นและอธิบายการป้องกันเพื่อไม่ให้ซ้ำอีก	11



รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำไตรมาส 2 พ.ศ.2561
ระหว่างวันที่ 1-เม.ย.-61 ถึง วันที่ 30-มิ.ย.-61
กลุ่ม แผนป่า ประมง
ช่องทาง ขั้วมด

ลำดับ	รหัสการแจ้ง	การไฟฟ้า	เลขที่ร้องเรียน	วันที่แจ้ง	วันที่รับ	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน	สถานที่เกิดข้อร้องเรียน	รายละเอียด	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
1	LO5105	กฟผ.ท่ามา	C-12912932	24 เม.ย. 61	7 พ.ค. 61	มนตรี ธรรม์	Call Center	แผนป่า	คุณภาพไฟฟ้า	ต.ท่ามา อ.ท่ามา จ.สุโขทัย	นายมนตรี ธรรม์ โทร. 0836575380 แจ้งเรื่องข้อร้องเรียนเรื่องไฟฟ้าตก บ่อย บริเวณที่อยู่ 216 ม.2 บ้านท่ามา ต.ท่ามา อ.ท่ามา จ.สุโขทัย ผู้แจ้งไฟฟ้าแจ้งว่าในพื้นที่จะมีไฟฟ้าบริเวณ กว้าง เป็นระยะๆทุกวัน วันละ 1-3 ครั้ง เป็นระยะเวลานาน 1 ปี ทำให้ได้รับความ เดือดร้อน และเกรงว่าเครื่องใช้ไฟฟ้าชำรุด เนื่องจากบ้านมีอายุการใช้งานสูง ต้องการให้ กฟผ. ท่ามา เข้าตรวจสอบและปรับปรุง คุณภาพไฟฟ้าให้ดีขึ้น / รบกวนขอ ค่า ประเมินค่าเสียหาย 0836575380	- จากการตรวจสอบพบว่าสาเหตุที่เกิดไฟฟ้า ตกและกระพริบบ่อยครั้งเกิดจาก ฟิวส์แรง สูงไม่รับ SEAOBF-06/02 ขนาด 3 ครั้งในวัน 15 เม.ย. 61, 16 เม.ย. 61, 26 เม.ย. 61 และได้มอบหมายให้ผู้ไฟฟ้าตรวจสอบแล้ว - การดำเนินการแก้ไข และป้องกัน ทาง กฟผ. ท่ามา ร่วมกับ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ตรวจสอบระบบบ่อน้ำท่ามาแรงสูง feeder 8 หัดคืนไม่ให้อุปกรณ์ล้มเหลวสายไฟฟ้าแรงสูง และตรวจสอบสายไฟฟ้าอีกจุดที่อยู่ในสภาพ ปกติ	14



1. กฟฟ. ที่มีคำร้อง..... กฟย.ท่าแพ..... รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System : C-12912932 เลขที่หนังสือในระบบสารบรรณ(ถ้ามี).....		
2. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น : วันที่ กฟฟ.รับคำร้อง..... 25 เม.ย. 61 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ.....		
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..... มนจิตา..... นามสกุล..... ชัยบุรี..... หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน..... -..... หมายเลขโทรศัพท์มือถือ..... 0836575380		
7. รายละเอียดคำร้อง :ตามเอกสารแนบ.....		
8. ผู้รับคำร้อง : ลงชื่อ..... ตำแหน่ง..... (นายนิรุติ เดลิมจิตวาทย์..... รอง ผอ.กฟย.สอ.....)		
9. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า : ลงชื่อ..... ตำแหน่ง..... (นางสาวเยาวพา ปานสี..... หัวหน้า กฟย.สอ.....)		
10. พิจารณาสั่งการ : มอบหมายให้..... รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ๒๕ เม.ย. ๖๑ ผู้สั่งการ ลงชื่อ..... ตำแหน่ง..... (นายพิเชฐ อึ้งจำเริญศาสตร์..... (น.) รักษาการแทน ผอ.กฟย.สอ..... ๒๕ เม.ย. ๖๑		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง “ในระบบสารบรรณ” หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผอ.กฟฟ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการ นำงานใน กฟฟ.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน “ในระบบสารบรรณ” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน “ในระบบ PEA-VOC System” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ		



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

1. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น : เกิดจากการทอโปรโตคอลของผัดเผ็ดเดอร์ 8, โกลด์ SEA8F-06/02 (ศูนย์ราชการท่าแพว) ฝั่ง แร่ของทางสถานี ผ่านระบบจำหน่าย	
2. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น 27 เมษายน 2561 ผู้ติดต่อ นาย ชัยวัฒน์ โกสิจงะ	
3. รายงานผลดำเนินการ สาเหตุ/ประเด็นเสียง โกลด์ ผัดเผ็ดเดอร์ 8 ทอโปรโตคอล การดำเนินการแก้ไข 1. ทอของผัดเผ็ดเดอร์ 8 (ลดของผัดเผ็ดเดอร์) ทอของ ผัดเผ็ดเดอร์ 8 โดยลดของผัดเผ็ดเดอร์ และทอของผัดเผ็ดเดอร์ ผัดเผ็ดเดอร์ และทอของผัดเผ็ดเดอร์ ผัดเผ็ดเดอร์ ผัดเผ็ดเดอร์ การแก้ไขป้องกัน ทอของผัดเผ็ดเดอร์ ผัดเผ็ดเดอร์ ผัดเผ็ดเดอร์ ผัดเผ็ดเดอร์ ผู้รายงาน นาย ชัยวัฒน์ โกสิจงะ วันที่ 27 เม.ย. 2561	
4. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 27.4.2561 ผู้ชี้แจง นาย ชัยวัฒน์ โกสิจงะ	
5. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง 31.4.61 ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง 9 วัน	
6. คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน 30 วัน : -	
7. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง วันที่ 27 เม.ย. 2561	ตำแหน่ง นาย ชัยวัฒน์ โกสิจงะ ผอ. กฟผ. ท่าแพว
8. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง วันที่ 3 พ.ค. 2561	ตำแหน่ง (นายสมชาย สุวรรณ) รอง(ท.) วิชาการแทน ผอ. กฟผ. ท่าแพว
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบ ชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร	



แบบฟอร์ม VOC 04

บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: <u>ร้าน เอ็ม เอ็ม ผลิต</u> (ต่อจ. ๑๐๖ ผู้แจ้ง)		วันที่: <u>๑๖</u> เดือน <u>พฤษภาคม</u> ปี <u>๒๕๖๑</u>			
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☒ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง <u>ไฟตกบ่อย เป็นช่วงเย็นกว่า</u> <u>เป็นประจำทุกวัน วันละ 1-3 ครั้ง เป็นระยะเวลา ๑ ปี ทำให้ได้รับความ</u> <u>เดือดร้อน</u>					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อ.ท่าแพ จ.สตูล ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้ สาเหตุ <u>ในเคเบิลระหว่าง ๑๕๖๑ โวลต์</u> (SEA 8F-06/09) (ศูนย์บริการท่าแพ) ดังนี้					
1. 15 เม.ย. ๖๑ สาเหตุ <u>น้ำล้นกระชบ</u> เวลา 17:00-17:30 น. ใช้เวลาแก้ไข 30 นาที					
2. 16 เม.ย. ๖๑ สาเหตุ <u>น้ำล้นกระชบ</u> เวลา 16:30-17:00 น. ใช้เวลานาน 30 นาที					
3. 26 เม.ย. ๖๑ สาเหตุ <u>สายเคเบิลชำรุด</u> เวลา 14:00-14:30 น. ใช้เวลานาน 30 นาที					
4. ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ <u>ได้ชี้แจงให้ช่างไฟ รับผิดชอบ เรียบร้อยแล้ว</u>					
ลงชื่อ <u>ธีรวัฒน์</u> ผู้ชี้แจง (นาย ธีรวัฒน์ โกศลวง)		ตำแหน่ง <u>น.ส. ๔</u> วันที่ <u>๑๖</u> เดือน <u>พฤษภาคม</u> ปี <u>๒๕๖๑</u>			
ข้าพเจ้า <u>นส. มณีดา นันทบุรี</u> (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.	/				

✦ รายละเอียดข้อร้องเรียน

หมายเลขข้อร้องเรียน :

C-12912932

หมวด :

แนะนำ

ประเภท :

แนะนำ > คุณภาพไฟฟ้า > เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ

สถานะ :

กำลังดำเนินการ

ช่องทางการรับคำร้อง :

Call Center

วันที่ร้องเรียน :

24/4/2561 11:33:20

การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ :

กฟอ.ท่าแพ

จังหวัด :

สตูล

หน่วยงาน :

ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า* :

ไม่สามารถระบุได้

ชื่อผู้ร้องเรียน :

มนธิดา ชัทบุรี

เลขที่บัตรประชาชน :

เบอร์โทรศัพท์ :

E-mail :

หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า :

พื้นที่จ่ายไฟ :

สถานที่ติดตั้งถาวร :

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน :

ท่าแพ ท่าแพ สตูล

รายละเอียด :

แนะนำ กฟอ.ท่าแพ จ.สตูล เรื่อง ไฟฟ้าตกบ่อย บริเวณที่อยู่ 216 ม.2 บ้านท่าแพ ถนนหล่ง-ละงู ต.ท่าแพ อ.ท่าแพ จ.สตูล ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าในพื้นที่จะมีไฟฟ้าบริเวณกว้าง เป็นประจำทุกวัน วันละ 1-3 ครั้ง เป็นระยะเวลานาน 1 ปี ทำให้ได้รับความเดือดร้อน และเกรงว่าเครื่องใช้ไฟฟ้าชำรุด เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เนื่องจากเป็นร้านถ่ายเอกสาร ต้องการให้ กฟอ.ท่าแพ เข้าตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าให้ดียิ่งขึ้น //คุณมนธิดา ชัทบุรี หมายเลขโทรศัพท์ 0836575380

เอกสารแนบ :

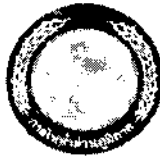
No.

วันที่แนบไฟล์

สถานะ

ผู้แนบไฟล์

คำอธิบาย



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น : กรณีร้องเรียนไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณบ้านของ 8 หมู่ 7 ต. ดงนาหลวง อ. ดงนาหลวง จ. ชลบุรี เขตเทศบาล จ. ชลบุรี วันที่ 19 มิ.ย. 61

๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น 15 มิ.ย. 61

ผู้ติดต่อ นาย ปกรณ์ ดอนดี

๓. รายงานผลดำเนินการ

สาเหตุ/ประเด็นเสียง : ภายหลังการตรวจสอบกรณีไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณบ้านของ 8 หมู่ 7 ต. ดงนาหลวง อ. ดงนาหลวง จ. ชลบุรี พบว่า สาเหตุเกิดจากสายไฟฟ้าที่ชำรุดและสายไฟฟ้าที่ขาดชำรุด 7 สาย จึงได้ดำเนินการซ่อมแซมและเปลี่ยนสายไฟฟ้าใหม่ทั้งหมดในบริเวณดังกล่าว และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงสาเหตุและผลการดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

การดำเนินการแก้ไข : กรณีไฟฟ้าดับ ได้ดำเนินการตรวจสอบและพบสาเหตุจากสายไฟฟ้าชำรุด จึงได้ดำเนินการซ่อมแซมและเปลี่ยนสายไฟฟ้าใหม่เรียบร้อยแล้ว

การแก้ไขเบื้องต้น : หลังจากการตรวจสอบพบสาเหตุจากสายไฟฟ้าชำรุด จึงได้ดำเนินการซ่อมแซมและเปลี่ยนสายไฟฟ้าใหม่เรียบร้อยแล้ว

ผู้รายงาน นาย ปกรณ์ ดอนดี

วันที่ 15 มิ.ย. 61

๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 15 มิ.ย. 61

ผู้ชี้แจง นาย ปกรณ์ ดอนดี

๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง 22 มิ.ย. 61

ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง 10 วัน

๖. ค่าชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน 30 วัน : —

๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง นาย ปกรณ์ ดอนดี

ตำแหน่ง นาย ปกรณ์ ดอนดี

วันที่ 19 มิ.ย. 61

๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง นาย ปกรณ์ ดอนดี

ตำแหน่ง นาย ปกรณ์ ดอนดี

วันที่ 19 มิ.ย. 61

หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดทำไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร



ระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์

ส่งพิมพ์

รหัสเรื่อง : นร02610032864 (18/06/2561)

ผู้ติดต่อ : ปกปิต

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ : ไฟฟ้า

วัตถุประสงค์ของการแจ้งเรื่อง : ร้องเรียนเรื่องทุกข์

ชั้นความลับ :

ชั้นความเร่งด่วน :

ชั้นความสำคัญ :

สาระสำคัญของเรื่อง :

ขอให้นำปัญหาไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง บริเวณ หมู่บ้านซอยแปด หมู่ที่ 7 ตำบลควนกาหลง อำเภอควนกาหลง จังหวัดสตูล
รายละเอียดของเรื่อง :

ขอให้นำปัญหาไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง บริเวณ หมู่บ้านซอยแปด หมู่ที่ 7 ตำบลควนกาหลง อำเภอควนกาหลง จังหวัดสตูล จดส่งภาค อู่ใกล้กับโรงเรียนอนบาล
ควนกาหลง ซึ่งพื้นที่ดังกล่าวอยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ไม่ทราบสาขา) เนื่องจากผู้ร้องแจ้งว่าตั้งแต่ต้นปี 2561 ประสบปัญหาไฟฟ้าดับ
บ่อยครั้ง (ไม่ทราบสาเหตุที่แน่ชัด) ซึ่งบางครั้งผู้ร้องขอของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ไม่ทราบสาขา) เนื่องจากผู้ร้องแจ้งว่าตั้งแต่ต้นปี 2561 ประสบปัญหาไฟฟ้าดับ
เวลาประมาณ 20-30 น. ประสบปัญหาไฟฟ้าดับ ซึ่งสาเหตุเกิดจากฝนตก และไฟดับในสายส่งหม้อแปลงไฟฟ้าบริเวณ ตำบลควนกาหลง จังหวัดสตูล
เป็นจำนวนมาก (ไม่ทราบจำนวนที่แน่ชัด) ประสบปัญหาการประมาณ 6-7 เดือน จึงประสงค์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับอย่างถาวร เพื่อ
บรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน (ประชาชนประสงค์ให้ปิดชื่อ-นามสกุล และหมายเลขโทรศัพท์)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :

สถานะการปฏิบัติงาน :

:

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (GCC
Back)

อยู่ระหว่างดำเนินการ

ผลการปฏิบัติงานแจ้งผู้ร้อง :

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (GCC
Front)

ยุติเรื่อง

ไป

ประสานงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อโปรดทราบดำเนินการตามความเหมาะสมต่อไป

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

อยู่ระหว่างดำเนินการ

อยู่ระหว่างดำเนินการ

ผู้ถูกร้อง :

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :

สถานที่เกิดเหตุ : หมู่บ้านซอยแปด หมู่ที่ 7 ควนกาหลง ควนกาหลง สตูล
วันที่เกิดเหตุจากวันที่ : - ตั้งแต่ต้นปี 2561

อยู่ระหว่างการฟ้องร้อง / พิจารณาในชั้นศาล : ไม่

สถานะ : รอการรับทราบ

สรุปผลการพิจารณา : ประสานงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อโปรดทราบดำเนินการตามความเหมาะสมต่อไป
เอกสารแนบ :

