



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๑

	เลขที่คำร้องถึง กฟภ.	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	วันที่คำร้องถึงถึง กฟภ.	วันที่รับเรื่องร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน	เบอร์โทรศัพท์	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน	ผู้รับผิดชอบ
1.	L08101 กฟอ.สุโขทัย-ลก	C-13835138	31 ส.ค.2561	31 ส.ค.2561	3 ก.ย.2561	ไม่มี	Call Center	แจ้งเบาะแส	แจ้งเบาะแสละเมิด	ไม่มี	ปิด	4	กฟย.อ.สุโขทัย-ลก
2.	L08106 กฟอ.สุโขทัย	I-61006670	23 ก.ย.2561	23 ก.ย.2561	25 ก.ย.2561	ไม่มี	PEA Mobile	แนะนำ	แนะนำไฟฟ้าดับ	080-1375744	ปิด	3	กฟย.อ.สุโขทัย
3.	L08102 กฟอ.สุโขทัย	C-14037874	25 ก.ย.2561	25 ก.ย.2561	5 ต.ค.2561	สำนักงานสถิติ	Call Center	แนะนำ	แนะนำไฟฟ้าดับ	ไม่มี	ปิด	11	กฟย.อ.สุโขทัย

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟฟ.ล.ส.โน-สท...

ประจำไตรมาส 3/2561

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

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

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	3	3	100 %	6
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.สง.

ถึง ผจก.สง.

เลขที่ 4 /2561

วันที่ 3 กันยายน 2561

เรื่อง ขอร้องเรียนการละเมิดการใช้กระแสไฟฟ้า

เรียน ผจก.สง.

ด้วย ผบค.สง. ได้ตรวจสอบข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ผลปรากฏว่า กฟอ.สุโขทัย-โก-ลก มีข้อร้องเรียนประเภทแจ้งเบาะแสการละเมิดการใช้กระแสไฟฟ้า ตามรายละเอียดแนบ 1 แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสันติพงศ์ คำละเอียด)

วศก.7 ผบค.สง.

ผบ.สง.

ผบ.ป

สันติพงศ์

มีดง รือสีน รือสีน

ผบค.สง.

๑๕๒๓๕

(นายสันติพงศ์ คำละเอียด)

วศก.7 ผบค.สง.

๔ ก.ย. ๒๕๖๑

📌 รายละเอียดข้อร้องเรียน

หมายเลขข้อร้องเรียน : C-13835138 หมวด : แจ้งเบาะแส

ประเภท : แจ้งเบาะแส > ละเมิดการใช้ไฟฟ้า

สถานะ : กำลังดำเนินการ

ช่องทางการรับคำร้อง : Call Center วันที่ร้องเรียน : 31/8/2561 14:59:54

การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ : กฟอ.สุโขทัย-ลก จังหวัด : นราธิวาส

หน่วยงาน :

ชื่อผู้ร้องเรียน : N/A N/A เลขที่บัตรประชาชน :

เบอร์โทรศัพท์ : E-mail :

หมายเลขผู้ใช้ไฟ : พื้นที่จ่ายไฟ :

สถานที่ติดต่อกลับ :

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน :

รายละเอียด :

คุณ N/A N/A # หมายเลขติดต่อ: N/A # บริเวณที่ละเมิดการใช้ไฟฟ้า: บ้านเลขที่ 148/26 หมู่บ้าน 5 # ลักษณะการละเมิด: มีการต่อสายตรงไม่มีมิเตอร์ # จุดสังเกต: อยู่เลยโรงเรียนเกษมทรัพย์ เป็นร้านขายของชำอยู่ซ้ายมือ

เอกสารแนบ :

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

การดำเนินการ :

No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
1	3/9/2561 9:21:30	กำลังดำเนินการ	สันติพงศ์ ดำละเอียด		รับเรื่องนำเสนอ พจก.สง.แจ้งส่วน เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น :	ไม่มีการละเมิดการรบกวน แต่เป็นการ พังไฟ ตกมีเตอร์ ข้างเคื่อง		
๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น.....	-	ผู้ติดต่อ.....	-
๓. รายงานผลดำเนินการ			
สาเหตุ/ประเด็นเสียง.....	มีเตอร์ ของ น.ส. ละออทิพย์ พุทธชาติกุล CA 20007817739 PEA C873134 ถูกดูดค่าไฟ ซึ่งค่ามิเตอร์ไฟฟ้า ต้นเดือน 2 เดือน เป็น 3951.63 บาท ทางไฟฟ้าสั่ง ทำการต่อฟิวส์ไฟ จากมิเตอร์ ข้างเคื่อง ที่เข้าได้อีกหนึ่ง ขอบ น.ส. ละออทิพย์ พุทธชาติกุล CA 20007817889 PEA C873146		
การดำเนินการแก้ไข.....	ได้ ชะลอไฟฟ้ไฟฟ้ทรม ถึง การต่อไฟ ฟิวส์ จะทำ ได้ เกิดอันตราย และเป็นการผิดระเบียบ ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พร้อมได้ มัด ลายไฟฟ้ฟ้ ๑๐๐ และ เหยื่อให้ ผู้ใช้ไฟ มา ชำระค่าไฟฟ้า ที่ การไฟฟ้า เพื่อจะได้ นำ มิเตอร์ คู่ของ กลาง มาติดตั้ง ใหม่ต่อไป		
การแก้ไขป้องกัน.....	มัด ลายไฟ ฟ้ ๑๐๐ พร้อมมัด ลายฟ้ ตอม และ อีตาตะก่ เรียบร้อยแล้ว		
ผู้รายงาน.....	นายสม ด้วงเอียด	วันที่.....	4 ก.ย. 2561
๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง.....	4 ก.ย. 2561	ผู้ชี้แจง.....	นายจรัม จำละเอียด
๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....	4 ก.ย. 2561	ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....	5 วัน
๖. คำชี้แจงกรณีปิด “ข้อร้องเรียน” เกิน ๓๐ วัน :.....			
๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....	ตำแหน่ง..... ทพ.มท.		
วันที่.....	4 ก.ย. 2561		
๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....	ตำแหน่ง..... พลก.ส.		
วันที่.....	๒ ก.ย. 2561		
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบ ชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร			



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: สหกรณ์ ก. สหกรณ์-ก. เลขที่การร้อง C-13835138	วันที่ 4 ก.ย. 2561				
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☒ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง.....ละเมิดกฏไฟฟ้า					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....อ. สุรินทร์-ก. ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้ สาเหตุ สเตอร์ บอว น.ส. ละอองทิพย์ นกขัตติกุล CA 20007817939 PEA C873134 ถูกฉกฉวยไฟ ชักตัวชิ่งเงิน ทนายไฟฟ้ ำการส่งฟ้องจากมิเตอร์ ชักตัวชิ่งเงินเข้าโรงกนลั บอว น.ส. ละอองทิพย์ นกขัตติกุล CA 20007817939 PEA C873134					
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ ได้เข้าไปปลดสกริปไฟฟ้ ำม่วงแดง พร้อมเปิดฝากถอนและรักษาตัว และไฟฟ้า เป็นที่เรียบร้อยแล้ว					
ลงชื่อ.....ผู้ชี้แจง (นายวิมล อัคระโอษฐ์) ตำแหน่ง.....หน. มต. ๗. วันที่ 4 ก.ย. 2561					
ข้าพเจ้า.....ไม่ขอชี้แจง.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง)					
☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☒ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....ผู้ร้องเรียนไม่ระบุชื่อ					
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.	-	-	-	-	-



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.สง.

ถึง ผจก.สง.

เลขที่ 6 /2561

วันที่ 25 กันยายน 2561

เรื่อง ขอร้องเรียน

เรียน ผจก.สง. ผ่าน ทผ.บค.สง.

๑๒๑/๑๙/๖๑

ด้วย ผบค.สง. ได้ตรวจสอบข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ผลปรากฏว่า กฟอ.สุโขทัย-ลพบุรี มีข้อร้องเรียนประเภทแจ้งคุณภาพไฟฟ้าเกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตามรายละเอียดแนบ 1 แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสันติพงศ์ ดำละเอียด)

วศก.7 ผบค.สง.

สง. /434

- ผจก.กฟย.สุพรรณ

1. ติดต่อและชี้แจงผู้ใช้ไฟให้ทราบถึงปัญหา
2. ประสานกับ อบต.สุพรรณ ต่อไป

๑

(นางสาวสายใจ สันตะพันธุ์)

รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.สง.

25 ก.ย. 2561

ผบค.สง.

๑๕๒๓๕

ลงเอกสารระบบการขอรับ (สีส้ม)
ลงเอกสารระบบการขอรับ (สีน้ำเงิน)

No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
2	26/9/2561 16:44:50	ปิด	สันติพงศ์ ดำละเอียด		พจ.กพย.สุศิริ นรับทราบและ ได้เข้าไปแจ้งให้ หน่วยงานอบต. ที่รับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไข เนื่องจากเป็น ระบบไฟฟ้าแสง สว่างถนน สาธารณะ

📌 รายละเอียดข้อร้องเรียน

หมายเลขข้อร้องเรียน : I-61006670 หมวด : แนะนำ

ประเภท : แนะนำ > คุณภาพไฟฟ้า > เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก รั่ว ฯลฯ

สถานะ : ปิด

ช่องทางการรับคำร้อง : PEA Mobile วันที่ร้องเรียน : 23/9/2561 11:07:57

การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสุคริพ จังหวัด : นราธิวาส

หน่วยงาน :

ประเภทผู้ใช้ไฟ* : ☒

ชื่อผู้ร้องเรียน : เลขที่บัตรประชาชน : 1960900052996

เบอร์โทรศัพท์ : 0801375744 E-mail :

หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 020017028715 พื้นที่จ่ายไฟ :

สถานที่ติดต่อกลับ :

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน : ไฟฟ้าหน้าบ้านที่ติดกับเสาไฟดับมาหลายเดือนแล้วยังไม่มีการมาซ่อมเลย
รบกวนมาซ่อมให้หน่อยค่ะ

รายละเอียด :
ไฟฟ้าหน้าบ้านคุณสุณีย์โรจนสุวรรณ ต.ช้างเผือก อ.จะนะ จ.นราธิวาส

เอกสารแนบ :

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

การดำเนินการ :

No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
1	25/9/2561 9:01:35	กำลังดำเนินการ	สันติพงศ์ ดำละเอียด		รับเรื่อง เบื้องต้น ได้โทรศัพท์สอบถามแล้วเป็นไฟ ถนนหน้าบ้าน แจ้ง พจก.กฟย. ตรวจสอบอีก ครั้ง



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น : เป็นไฟฟ้าแรงสูงของราชการฯ แล้วไปขั้ว อบต. กิ่งฝักยอม ทนต.ไป
๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น 23/9/2561 ผู้ติดต่อ ไม่ระบุชื่อ
๓. รายงานผลดำเนินการ สาเหตุ/ประเด็นเสียง ไฟฟ้าหม้อแปลงของถนนสุขุมวิท ริมถนนเลขที่ 02.0017-02.8715 ตำบลฝักยอม อ.จะนะ จ.นราธิวาส ไฟฟ้าหม้อแปลงนั้นมานานแล้วแต่ยังไม่มีการมาซ่อม การดำเนินการแก้ไข ได้เข้าไปตรวจสอบตามที่ได้รับแจ้ง แล้วพบว่า เป็นไฟฟ้าแรงสูงของเทศบาลฯ กิ่งฝักยอม และได้ดำเนินการซ่อม ทว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้แจ้งไปขั้ว อบต. กิ่งฝักยอม แล้วจาก อยู่ในการรับผิดชอบ ของ อบต. การแก้ไขป้องกัน แจ้งไปขั้ว อบต. กิ่งฝักยอม แล้วจาก เป็นไฟฟ้าแรงสูงของราชการฯ ผู้รายงาน นาย วัฒน ทุมสุกรี วันที่ 25 ก.ย. 2561
๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง - ผู้ชี้แจง -
๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง 25 ก.ย. 2561 ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง 3 วัน
๖. คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน 30 วัน : -
๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง นาย วัฒน ทุมสุกรี ตำแหน่ง นายก อบต. ฝักยอม วันที่ 25 ก.ย. 2561
๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง นาย ปะณ นพขันธ์ ตำแหน่ง รร. (ก) วิทยาลัย อบต. ฝักยอม วันที่ 25 ก.ย. 2561
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบ ชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.สง.

ถึง ผจก.สง.

เลขที่ 7 /2561

วันที่ 27 กันยายน 2561

เรื่อง ขอร้องเรียน

เรียน ผจก.สง. ผ่าน ทผ.บค.สง.

๑ ๓๑๓๒

ด้วย ผบค.สง. ได้ตรวจสอบข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ผลปรากฏว่า กฟอ.สุโขทัย-ลก มีข้อร้องเรียนประเภทแจ้งคุณภาพไฟฟ้าเกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตามรายละเอียดแนบ 1 แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสันติพงศ์ ดำละเอียด)

วศก.7 ผบค.สง.

สง 1435

- ผจก.กฟย.สุโขทัย

ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไข

๑

(นางสาวสายใจ สันตะพันธุ์)

รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.สง.

27 ก.ย. 2561

ผบค.สง.

๑๕๒๓๕

งจก.สว.ระบ.บ.สว.ระบ. (สีส้ม)
งจก.สว.ระบ.บ.สว.ระบ. (สีฟ้า)

2

🔍 รายละเอียดข้อร้องเรียน

หมายเลขข้อร้องเรียน : C-14037874 ทพวด : แนะนำ

ประเภท : แนะนำ > คุณภาพไฟฟ้า > เกี่ยวกับไฟฟ้าดับ ตก
รั่ว ฯลฯ

สถานะ : กำลังดำเนินการ

ช่องทางการรับคำร้อง : Call Center วันที่ร้องเรียน : 25/9/2561
16:24:00

การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ : กฟอ.สุโขทัย จังหวัด : นราธิวาส

หน่วยงาน :

ประเภทผู้ใช้ไฟ* : ไม่สามารถระบุได้ ☒

ชื่อผู้ร้องเรียน : สัมภาษณ์ ศิริกุล เลขที่บัตรประชาชน :

เบอร์โทรศัพท์ : E-mail :

หมายเลขผู้ใช้ไฟ : พื้นที่จ่ายไฟ :

สถานที่ติดต่อกลับ :

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน :

รายละเอียด :

แนะนำ กฟอ.สุโขทัย จ.นราธิวาส เรื่องกระแสไฟฟ้าดับบ่อย อาศัยอยู่บ้านเลขที่ 76/1 ม.3 หมู่บ้าน
ไสยตามัส ต.สุโขทัย อ.สุโขทัย จ.นราธิวาส จุดสังเกต ห่างจากโรงเรียนวัดประดิษฐ์บุปผา
ประมาณ 500 เมตร ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าไฟฟ้าดับบ่อย ไฟฟ้าดับทุกครั้งที่มีฝนตก เดือนละประมาณ 5 ครั้ง
ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้เครื่องใช้ไฟฟ้า จึงต้องการแนะนำ กฟอ.สุโขทัย เข้าดำเนินการ
ตรวจสอบและแก้ไขกระแสไฟฟ้าในพื้นที่ให้ดียิ่งขึ้น // คุณสัมภาษณ์ ศิริกุล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ
กลับ 0899744640

เอกสารแนบ :

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

การดำเนินการ :

No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
1	26/9/2561 16:41:06	กำลังดำเนินการ	สันติพงศ์ ดำละเอียด		รับเรื่องนำเสนอ พจก.สง.เพื่อแจ้ง ส่วนเกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข ต่อไป

No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
2	5/10/2561 8:40:19	ปิด	สันติพงศ์ ดำละเอียด		ผจก.กฟย.สุโขทัย ได้เข้าตรวจสอบสภาพพื้นที่จริงและตรวจเช็คข้อมูลกระแสไฟฟ้าขัดข้องทั้งหมดเบื้องต้นได้ให้ทีมงานติดตั้งไม้ได้ระบบจำหน่ายและแก้ไขสาย OHGW หย่อนในส่วนสาเหตุระบบจำหน่ายไลน์เมนดับจะดำเนินการแจ้งส่วนเกี่ยวข้องตรวจสอบแก้ไขต่อไป



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น : ไฟฟ้าดับบ่อยเกิดจากงานซ่อมยกตู้ไฟฟ้า และ วงจรเกิดจากสายไฟ ใกล้แนวสายไฟ และ สัตว์เลี้ยงคน ใกล้แนวสายไฟ จึงอาจเป็นสาเหตุของการเกิดไฟฟ้าดับ
๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น 25 ก.ย. 2561 ผู้ติดต่อ คุณ สัมภาษณ์ ศรีกุล
๓. รายงานผลดำเนินการ สาเหตุ/ประเด็นเสียง ไฟฟ้าดับบ่อย ของบ้านผู้อยู่อาศัย เลขที่ 76/1 ม.3 หมู่บ้านโสนตามีส ต.สีทองปาด อ.สันเข้ อ.นาหว้า จ.หนองบัวลำภู ระดับชุมชน ไฟฟ้าดับบ่อยครั้งเนื่องจาก จากการสำรวจระบบไฟฟ้า ของไฟฟ้าดับ มีดังนี้ 1) เกิดจากอุปกรณ์ เบรกเกอร์ รั่วไหล และ อุปกรณ์ต่อสายทองแดง ทำให้สายไฟฟ้าดับลง เพิ่มขึ้น 2) ระบบจำหน่ายแรงสูง ปลายสายเป็นสายเปลือยไฟเกิดลัดวงจรหลายสาเหตุ ด้วย คือ 21 สายจาก สัตว์ 2.2 สายจากสายไฟ 2.3 สาย over head ขณะเดินอยู่ระดับเดียวกับสายไฟ
การดำเนินการแก้ไข ทดสอบไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม ได้เข้าไปตัดต้นไม้ตามแนวสายไฟ กำจัดความชื้น และ ตัดแต่งกิ่งไม้สาย Overhead ให้ได้ ผลการดำเนินการ ได้ สำเร็จของคดีข้อ ๑๒๖๖ ปักหมุดสัตว์เลี้ยงคน
การแก้ไขป้องกัน 1. จัดทำแผนการตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟ 2. ดำเนินการสำรวจสายไฟที่ชำรุด เป็นประจำ
ผู้รายงาน นาย สัมภาษณ์ มณีรัตน์ วันที่ ๕ ต.ค. 2561
๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 5 ต.ค. 2561 ผู้ชี้แจง
๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง 5 ต.ค. 2561 ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง 11 วัน
๖. ค่าชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน ๓๐ วัน : -
๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง นาย สัมภาษณ์ มณีรัตน์ ตำแหน่ง ผอ. กฟผ. สีทองปาด วันที่ 5 ต.ค. 2561
๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง นาย ประสาน มณีรัตน์ ตำแหน่ง รก. (ก) รักษาการ ผอ. กฟผ. สีทองปาด วันที่ 6 ต.ค. 2561
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบ ชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร



แบบฟอร์ม VOC 04

บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอสุโขทัย วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓
ที่เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่องเรื่องกระแสไฟฟ้าดับบ่อย ทุกครั้งเวลาฝนตก
เดือนละประมาณ ๕ ครั้ง ทำให้ไม่สะดวกในการใช้เครื่องใช้ไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอสุโขทัย ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้
สาเหตุ ๑.สาเหตุไฟฟ้าดับจำนวนหลายครั้ง เกิดจากอุปกรณ์ ป้องกัน ดันทางทำงาน และอุปกรณ์ตัดตอน
ปลายทาง ทำงาน ทำให้จำนวนโวลต์สะสมรวมเพิ่มขึ้น

๒.ระบบจำหน่ายแรงสูงปลายสายเป็นสายเปลือย ทำให้เกิดลัดวงจรหลายสาเหตุ

๒.๑.สาเหตุจากสัตว์

๒.๒.สาเหตุจากต้นไม้

๒.๓.สาย overhead หย่อนอยู่ระดับเดียวกับสายไฟ

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้

ตัดต้นไม้ตามแนวสายไฟที่มีความเสี่ยง และดำเนินการตึงสาย overhead ให้ได้ มาตรฐาน กฟภ.
ได้สำรวจขอติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันสัตว์เลื้อยคลาน

ลงชื่อ.....ผู้ชี้แจง

(นายสันชัย มณีรัตน์)

ตำแหน่ง ผจก.กฟย.สบ.

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

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.		✓			