

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟฟ. อ. สุโขทัย-ลา

ประจำไตรมาส 1/2562

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกดักจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพจน์มิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
2	ผวก./สนง. ก1-4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	www.pea.co.th	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	ตู้ ปณ.150	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	สปน./สดง.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	สำนักงานหน่วยงาน/การไฟฟ้าเขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	อื่นๆ <u>ร้องขอ</u>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

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

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ประเภทอื่นๆ

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

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

1. ทาง ผบต. ได้ประชาสัมพันธ์ เตือนให้ชาวบุรีรัมย์ใช้ไฟ ชาญละเอียดยของ PEA Smart Plus วิธีการใช้งาน รวมถึงการแจ้งเตือนต่างๆ บนตัว Application

2. เจ้าหน้าที่อำนวยการเกี่ยวกับการประกาศของขั้วไฟฟ้าลงหน้า ใช้แจ้ง ประชาสัมพันธ์
ในผู้ใช้ไฟฟ้าทราบโดยทั่วถึง

ศุภกานจน์

(นายศุภกานจน์ จันทรทอง) ผู้จัดทำรายงาน
วศก.ผมต.สง.

๒

(นางสาวสายใจ สันตะพันธุ์) ผจก.

(นางสาวสายใจ สันตะพันธุ์)
รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.สง.

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก E-one Portal)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก วศก.๔ ผมต.สง.

เลขที่ สง.-

เรื่อง ขอร้องเรียน เลขที่ 1-๖๒๐๐๐๙๒๙ ประเภท ร้องขอ ข้อมูลผู้ใช้ไฟ

เรียน ผจก.สง. ผ่าน รจก.(ท)

ถึง ผจก.สง.

วันที่ 1 เม.ย. 2562

อ้างถึงหนังสือช่องทางระบบร้องเรียน PEA Mobile เลขที่ 1-๖๒๐๐๐๙๒๙ ลว. ๒๕ ก.พ. ๒๕๖๒
ประเภท ร้องขอ ข้อมูลผู้ใช้ไฟ โดยให้ นาย สันติพงศ์ ดำละเอียด วศก.๗ ผบค.สง. เป็นผู้ประสานงานกับผู้ใช้ไฟ
ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์มือถือ นั้น

ประธานและคณะทำงาน ได้ติดต่อกับผู้ใช้ไฟ ในวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ขอสรุป
รายละเอียดข้อร้องเรียนดังนี้

๑. ด้วยผู้ใช้ไฟมีความประสงค์ขอข้อมูล เพื่อสมัคร PEA Smart plus และต้องใช้ข้อมูล
หมายเลขผู้ใช้ไฟ และหมายเลขมิเตอร์ จึงได้ติดต่อกลับไปยังผู้ใช้ไฟและได้ให้คำแนะนำขั้นตอนการสมัครพร้อม
ให้ข้อมูลที่ต้องใช้ในการสมัครแก่ผู้ใช้ไฟ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการปิดข้อร้องเรียนต่อไป

ศุภกาญจน์

(นายศุภกาญจน์ จันทร์ทอง)

วศก.๔ ผมต.สง.

คณะทำงานมิติที่ ๓

ทผ.บค.

ดำเนินการปิดข้อร้องเรียน ต่อไป

๑

(นางสาวสายใจ สันตะพันธ์)
รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.สง.

0 1 เม.ย. 2562



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

๑. กฟฟ. ที่มีคำร้อง.....กฟอ.สุโขทัย-ลก.....รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System: 1- 62000939
เลขที่หนังสือในระบบสารบรรณ(ถ้ามี).....

๒. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น :วันที่ กฟฟ.รับคำร้อง๒๕ ก.พ. ๒๕๖๒.....
วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ.....

๓. ประเภทคำร้อง ☒ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ

๔. การยื่นคำร้อง ☒ เอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร ☐ ไม่เป็นเอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร

๕. ช่องทางคำร้อง

- | | | |
|--|--|--|
| ☒ ๑๑๒๙ PEA Call Center | ☐ โทรศัพท์สำนักงาน | ☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร |
| ☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล | ☐ ศูนย์ดำรงธรรม | ☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน |
| ☐ สาขาสេwana | ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ | ☐ สื่อมวลชน |
| ☐ สื่อสังคมออนไลน์ | ☐ Website PEA / E-Mail | ☐ Mobile Application |
| ☐ สเปน. (www.๑๑๑๑.go.th) | ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ) | |

๖. ข้อมูลผู้ร้อง : ชื่อ นาย นิตกุล นามสกุล บุญสุวรรณ
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 19๔๙๐๐๐๙1714 หมายเลขโทรศัพท์มือถือ ๐๘๔๙๒๘๒๘14

๗. รายละเอียดคำร้อง :
ขอทราบ หมายเลขผู้ใช้ไฟ (CA) และ รหัสเครื่องวัดไฟฟ้า (PEA)

๘. ผู้รับคำร้อง :ลงชื่อ สจ (นายสันติพงศ์ ดำละเอียด)

๙. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า :ลงชื่อ : สจ (นายนิคม เจริญศิริวรรค)

๑๐. พิจารณาสั่งการ : มอบหมายให้ นพ. มด รับไปดำเนินการ

ข้อสั่งการ

ติดต่อ ขอทราบ ข้อมูล ผู้ร้อง ขอ เพิ่ม เต็ม.

กำหนดวันแล้วเสร็จ ๒๖ มี.ค. ๖๒

ผู้สั่งการ ลงชื่อ สจ
(นายประณต เอียวเจริญ)
(.....ผจก.กฟภ.ช.สง.)

ตำแหน่ง ผจก.กฟอ.สง.

วันที่ ๒๖ ก.พ. ๒๕๖๒

หมายเหตุ : ๑. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟภ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการนำงานใน กฟภ.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System

๒. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกเรื่องในระบบ

๓. การนับจำนวนวัน "ในระบบ PEA-VOC System" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกเรื่องในระบบ

▶ รายละเอียดข้อร้องเรียน

หมายเลขข้อร้องเรียน : I-62000939 หมวด : ร้องขอ

ประเภท : ร้องขอ > อื่นๆ

สถานะ : กำลังดำเนินการ

ช่องทางการรับคำร้อง : PEA Mobile วันที่ร้องเรียน : 25/2/2562 20:33:22

การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ : กฟอ.สุโขทัย-กก จังหวัด : นราธิวาส

หน่วยงาน :

ชื่อผู้ร้องเรียน : นิติกุล บุญสุวรรณ เลขที่บัตรประชาชน : 1969900081714

เบอร์โทรศัพท์ : 0849282814 E-mail : nitikun@hotmail.co.th

หมายเลขผู้ใช้ไฟ : พื้นที่จ่ายไฟ :

สถานที่ติดต่อกลับ : 96160

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน :

รายละเอียด :

ขอทราบหมายเลขผู้ใช้และรหัสเครื่องวัดไฟ เพื่อเช็ดยอดค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน เนื่องจากเป็นบ้านพักของทางราชการจึงไม่มีบิลหรือใบเสร็จการชำระค่าไฟ

เอกสารแนบ :

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

การดำเนินการ :

No.	วันที่ดำเนินการ	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	ส่งต่อไปยัง	รายละเอียด
1	25/2/2562 22:10:33	กำลังดำเนินการ	สันติพงศ์ ดำละเอียด		รับเรื่อง เพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม เบื้องต้นยังติดต่อไม่ได้



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่:

กฟอ. สุโขทัย

วันที่ 28 ก.พ. 2562

เรื่องชี้แจง ☒ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง... ขอทราบข้อมูลมากจนแจ้งผู้ใช้ไฟ
แล้ว รณวิธ ธีรวิธ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ก. สุโขทัย ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้
สาเหตุ... เนื่องจาก ผู้ใช้ไฟฟ้า เป็น บ้านพัก อยู่ ภายใน หน่วยงาน สก. 15-100
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไม่ได้อัดฉีดมิเตอร์ไฟฟ้า ตามข้อผิดชัดเจนในภาพรวม กับหน่วย
งาน แต่ ที่นี้ ก็ สามารถ ตรวจสอบ ข้อมูลได้จาก หน่วยงาน สก. 15-100

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้... ขอแจ้งข้อมูล ผู้ร้องขอ เพื่อทราบ
ในฐาน ข้อมูลของ กฟอ. ในระบบ SAP เพื่อใช้แจ้งรายละเอียดทั้งหมด
แก่ผู้ร้องขอ เพื่อนำไป สมัคร App PEA Smart Plus แล้ว.

ลงชื่อ..... ผู้ชี้แจง

(นายสันติพงษ์ คำละเอียด)

ตำแหน่ง... วส. 4 มบ. ส.

วันที่ 28 ก.พ. 2562

ข้าพเจ้า นายสันติพงษ์ คำละเอียด 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 กฟอ.		/			
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟอ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	/				
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟอ.	/				



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น : ของ นายนิติกุล บุณสุวรรณ

๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น ๒๘ ก.พ. ๒๕๖๒ ผู้ติดต่อ นาย สันติพงษ์ ตาจรเขียด

๓. รายงานผลดำเนินการ

สาเหตุ/ประเด็นเสียง.....เนื่องจาก นายนิติกุล บุณสุวรรณ เป็น ข้าราชการ ตำรวจ
พักอาศัย อยู่ แยกต. ภายใน สบ. วิสัฏฐ์ มีความประสงค์ ขอสมัคร
PEA smart plus เพื่อใช้ ตรวจสอบ ค่ากระแสไฟฟ้า ชื้อ ขั้นตอนการ
สมัคร มีความจำเป็นต้องใช้ ข้อมูล หมายเลขผู้ใช้ไฟ และ หมายเลขเตี๊ยมวัด
ซึ่งได้ พักมา ร้องขอ ข้อมูลในระบบ

การดำเนินการแก้ไข.....ตามที่ ได้รับเรื่อง ตั้งแต่วันที่ ๒๕ ก.พ. ๒๕๖๒ แต่ไม่สามารถ
ติดต่อ ผู้ ร้องขอได้ ซึ่งสามารถ ติดต่อได้ ในวันที่ ๒๘ ก.พ. ๒๕๖๒ ซึ่งได้ ทราบ
รายละเอียด ข้อมูล การร้องขอ ซึ่งได้ เข้า ตรวจสอบ ข้อมูลในระบบ SAP
โดยมี ข้อมูล ผู้ใช้ไฟ ดังนี้

- เลขการจดแจ้ง LWN๕๙๐๕๓ CA ๒๐๐๐๗๑๘๑๘ PEA ๒๑๐๐๑๑๔๙๒
ชื่อ ส.ท.ท. ประโศภี สกุลแก้ว ที่อยู่ ๔๙/๑๓ ม.๖ ต.วิสัฏฐ์ อ.กัว ดนาธิวาส

การแก้ไขป้องกัน

ได้แนะนำ ขั้นตอนการสมัคร PEA smart Plus ให้ ผู้สมัครตรวจสอบ
ค่าไฟฟ้า เบื้องต้น

ผู้รายงาน ส.ท.ท. ประโศภี สกุลแก้ว วันที่ ๒๘ ก.พ. ๒๕๖๒

๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง ๒๘ ก.พ. ๒๕๖๒ ผู้ชี้แจง นาย สันติพงษ์ ตาจรเขียด

๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง ๑ มี.ค. ๒๕๖๒ ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง ๔ วัน

๖. คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน ๓๐ วัน :

๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง

ตำแหน่ง

ช.บ.บ.สง.แทน

วันที่

๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง

ตำแหน่ง

(นายประณต เอี้ยวเจริญ)

ผจก.กฟภ.อ.สง.

วันที่ ๑ มี.ค. ๒๕๖๒

หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดทำแบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม
รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบ
ชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก วศก.๔ ผมต.สง.

ถึง ผจก.สง.

เลขที่ สง.-

วันที่ ๐๑ เม.ย. ๒๕๖๒

เรื่อง ขอร้องเรียน เลขที่ C-๑๔๘๔๖๐๐๒ ประเภท ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น การให้บริการ

เรียน ผจก.สง. ผ่าน รจก.(ท)

อ้างถึงหนังสือช่องทางระบบร้องเรียน Call center เลขที่ C-๑๔๘๔๖๐๐๒ ลว. ๘ ก.พ. ๒๕๖๒
ประเภท ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น การให้บริการ โดยให้ นาย สันติพงศ์ ดำละเอียด วศก.๗ ผบค.สง. เป็นผู้
ประสานงานกับผู้ไฟฟ้า ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์มือถือ นั้น

ประธานและคณะกรรมการ ได้ติดต่อกับผู้ไฟฟ้า ในวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ขอสรุป
รายละเอียดข้อร้องเรียนดังนี้

๑. ด้วยมีการดับไฟแบบฉุกเฉินเร่งด่วน แล้วบ้านผู้ร้องเรียนมีผู้ป่วยนอนรักษาตัวอยู่ ถ้าเกิด
เหตุการณ์ในกรณีนี้ขึ้นอีก หรือมีการดับไฟแบบล่วงหน้า จะดำเนินการแจ้งผู้ไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการปิดข้อร้องเรียนต่อไป

ศุภกาญจน์

(นายศุภกาญจน์ จันทร์ทอง)

วศก.๔ ผมต.สง.

คณะกรรมการนิติที่ ๓

ทผ.บค.

ดำเนินการปิดข้อร้องเรียน ต่อไป

๑

(นางสาวสายใจ สันตะพันธุ์)
รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.สง.

๐๑ เม.ย. ๒๕๖๒

▶ รายละเอียดข้อร้องเรียน

หมายเลขข้อร้องเรียน : C-14846002 หมวด : ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

ประเภท : ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น > การให้บริการ

สถานะ : รอดำเนินการ

ช่องทางการรับคำร้อง : Call Center วันที่ร้องเรียน : 8/2/2562 12:39:44

การไฟฟ้าผู้รับผิดชอบ : กฟอ.แฉ่ง จังหวัด : นราธิวาส

หน่วยงาน :

ประเภทผู้ใช้ไฟ* : ☒

ชื่อผู้ร้องเรียน : สุรยา นรารักษ์สกุล เลขที่บัตรประชาชน :

เบอร์โทรศัพท์ : E-mail :

หมายเลขผู้ใช้ไฟ : พื้นที่จ่ายไฟ :

สถานที่ติดต่อกลับ :

สถานที่เกิดข้อร้องเรียน :

รายละเอียด :

แนะนำ กฟอ.แฉ่ง จ.นราธิวาส เรื่องไม่แจ้งการดับไฟฟ้าง่วงหน้า ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า วันที่ 08/02/61 มีกระแสไฟดับกว้าง บริเวณ ม.7 หมู่บ้านพอเลาะทวอ ต.แฉ่ง, อ.แฉ่ง จ.นราธิวาส ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าได้ประสานงานไปยังเจ้าหน้าที่ห้องเวร เจ้าหน้าที่แจ้งว่าทางเทศบาลมีการดับกระแสไฟฟ้าเพื่อตัดต้นไม้ภายในพื้นที่วันนี้ วันที่ 08/02/62 (ไม่ได้ระบุระยะเวลาในการดับกระแสไฟฟ้า) ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าทุกครั้งที่มีแผนดับไฟฟ้าในพื้นที่ไม่เคยได้รับเอกสารการแจ้งเตือนให้ทราบล่วงหน้าเลย ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อนเนื่องจากไม่ได้เตรียมตัวไว้ล่วงหน้า เช่น สำรองน้ำไว้ใช้ จึงต้องการให้ กฟอ.แฉ่ง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการจัดส่งเอกสารการแจ้งเตือนแผนดับกระแสไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้าก่อนทุกครั้ง //ผู้ใช้ไฟฟ้าคุณสุรยา นรารักษ์สกุล หมายเลขติดต่อ 0890233373

เอกสารแนบ :

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

การดำเนินการ :

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



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น : ตามเลขร้องเรียนที่ C-14846002

๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น 10 ก.พ. 2562 ผู้ติดต่อ นายสันติพงศ์ ตังลาเอียด

๓. รายงานผลดำเนินการ

สาเหตุ/ประเด็นเสียง... เนื่องจากในวันที่ 8 ก.พ. 2562 พนักงาน อบต. แร้ว
ได้ประสานงานมายัง กษ. แร้ว เพื่อขอรับไฟฟ้าแบบฉุกเฉินเร่งด่วน เพื่อดำเนิน
การตัดถนนทางพาราที่ กำลังจะล้ม หัก สายไฟฟ้า

การดำเนินการแก้ไข จากการโทรศัพท์ขอทราบ ข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง ซึ่งทำให้ทราบ
ถึง ความเดือดร้อน จาก กระแสไฟฟ้าดับ เนื่องจากมีรถของผู้ร้องกำลังจอด ต่อ
หน้าร้านค้า ตัว ซึ่งได้ชี้แจง ถึงขั้นตอน การขอรับไฟฟ้า กรณีนี้ขอให้เป็นเร่งด่วน
ซึ่งทางผู้ร้อง เข้าใจ ถึงวิธีปฏิบัติ เป็นอย่างดี โดยผู้ร้องได้เห็นว่า หากจะมีการดับ
ไฟสาละวนแล้ว อีก ขอให้ แจ้งให้ทราบ ถึง ช่วงเวลาไฟดับนี้ชัดเจน เพื่อทาง
ผู้ร้องจะได้วางแผนดูแล ผู้ป่วยได้

การแก้ไขป้องกัน ได้ดำเนินการ add line ผู้ร้อง เข้ากลุ่ม การไฟฟ้าปัววาล
เพื่อ เป็นช่องทางให้ผู้ร้อง ได้รับความทราบ และ แนะนำ การบริการ ของ กฟล.ส.
และผู้ร้อง ก็ได้ มอบรับ เข้าร่วม กลุ่ม เรือมือ ๑ แล้ว

ผู้รายงาน นายสันติพงศ์ ตังลาเอียด วันที่ 10 ก.พ. 2562

๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 10 ก.พ. 2562 ผู้ชี้แจง

๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง 11 ก.พ. 2562 ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง 1 วัน

๖. คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน ๓๐ วัน :

๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง
ตำแหน่ง นาย.มต.วส. นาย.มต. วันที่ 11 ก.พ. 2562

๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง
ตำแหน่ง (นายประมต เอียวเจริญ)
วัน ที่ ผจก.กฟล.อ.สง. 11 ก.พ. 2562

หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม
รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบ
ชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่:

กฟผ. ลว.

วันที่ 10 ก.พ. 2562

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

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง กฟผ. แจ้งไม่แจ้งดับไฟฟ้าลวนนัย ทำให้ท่านได้รับความเดือดร้อนนั้น

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อําเภอลําไย-ลว ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้
สาเหตุ เนื่องจากวันที่ 8 ก.พ. 2562 อบต. แก้วได้ตัดต่อประตํานงานขอ ดับไฟแบบฉุกเฉินเร่งด่วน
เมื่อ ดําเนินการ ตัด ตัน ยางพารา ที่ กำลัง จะ ล้ม หัก ลง ไฟ พัง ซึ่ง กฟผ. แจ้ง ได้ พิจารณา แล้ว
เห็นสมควรอนุญาตให้ ดับ ไฟ ได้ เพราะ สภาพ ล้ม นี้ ต้น ขอบ พารา ล้ม หัก ลง ไฟ พัง อาจ
จะ เกิด ความ เสี่ยง ต่อ การ ช่าง ไฟ พัง แก่ ผู้ ใช้ ไฟ มาก ใจ ไป กว้

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดําเนินการ ดังนี้ 7 ได้ แจ้ง ให้ พก. ฝน แก้ว รับทราบ กิ่ง ตม
อา เป็น ของ ผู้ ร้อง นก มี การ ดับ กระแส ไฟ พัง เนื่องจาก บ้าน ผู้ ร้อง มี ผู้ ป่วย ต้อง หอน
รึกษา ตัว และ หาก จะ มี การ ดับ ไฟ แบบ ลวน นัย อีก จะ ดําเนินการ แจ้ง ให้ ผู้ ร้อง ทราบ ก่อน

นายเนญ

เป็น กษัตริ์ แห่ง ทบ โกรธ ผด ษ์ เนื่อง จาก
ผู้ ร้อง ไม่ ระ ทน ใจ ไป พบ ที่ บ้าน

ลงชื่อ.....ผู้ชี้แจง

(นายวันชัย นนต์ ต.พ. ๕๕๖๓)

ตำแหน่ง ๖๓๖. 7 พบต. ลว.

วันที่ 10 ก.พ. 2562

ข้าพเจ้า นาย สุรยา นรารักษ์ สก.๑ 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 กฟผ.		✓			
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน		✓			
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟผ.		✓			