

สรุปข้อร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร
ประจำปี ๒๕๕๙

ลำดับ	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน							หมายเหตุ
				การให้บริการ	การละเมิดการใช้ไฟ	คุณภาพไฟฟ้า	ถูกต้องจ่ายไฟ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟ	พฤติกรรมพนักงาน	อื่นๆ	
๑	PEA Call Center ๑๑๒๙	๓๘	แจ้งเบาะแส ๓ เรื่อง		๓						
			แนะนำ ๒๖ เรื่อง	๕		๑๐	๑	๙	๒		
			ร้องเรียน ๙ เรื่อง	๓		๓			๓		
๒	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน) www.๑๑๑๑.go.th	๒	ร้องเรียน ๒ เรื่อง	๑		๑					
๓	ศูนย์ดำรงธรรม ๑๕๖๗	๗	ร้องเรียน ๔ เรื่อง							๔	
๔	Website PEA/ www.pea.co.th	๔	ร้องเรียน ๓ เรื่อง	๑		๑				๑	
			แจ้งเบาะแส ๑ เรื่อง		๑						
๕	ผู้รับเรื่องร้องเรียน (ผู้แดง)										
๖	มาติดต่อด้วยตนเอง ที่ สนง.กฟจ.ชุมพร										
๗	PEA Mobile	๑	ร้องเรียน ๑ เรื่อง			๑					
๘	ร้องเรียนผ่าน กฟต.๑ และ กฟภ.	๑	ร้องเรียน ๑ เรื่อง			๑					

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน 1129 ของ กฟจ.ชุมพร ประจำปี 2559

ลำดับ	กฟภ.	เลขที่คำ ร้องถึง กฟภ.	วันที่รับข้อ ร้องเรียน	วันที่ปิดข้อ ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟภ.รับคำ ร้อง	สาเหตุของข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนินก าร	จำนวนวัน
1	กฟจ.ชุมพร	I-59006349	4/1/2560	19/1/2560	นายภาณุวัฒน์ คิวณ เครือ	สปน./สคจ.	ผู้ร้องเรียน กฟจ.ชุมพร ดำเนินการต่อกลับ กระแสไฟฟ้าล่าช้า บริเวณบ้านเลขที่ 199/18-19 หมู่ที่ 5 หมู่บ้านวังไม้ ต.วังไม้ อ.เมือง จ.ชุมพร (รายละเอียดตาม เอกสารแนบ)	กฟจ.ชุมพรได้ตรวจสอบแล้ว ผู้ใช้ไฟดังกล่าวได้ถูกงดจ่ายไฟ และได้ชำระค่าไฟเมื่อวันที่ 15 ธค.59 และกฟจ.ชุมพรได้ต่อ กลับมิเตอร์ ให้ในวันที่ 15 ธค.59 เวลา 19.30 โดยได้ ประสานงานและชี้แจงกับผู้ไฟฟ้าให้เป็นที่ยอมรับแล้ว	ปิด	29
2	กฟจ.ชุมพร	C-10706891	19/12/2559	5/1/2560	สุพิชชา หอมละออ	Call Center	ร้องเรียน กฟจ.ชุมพร เรื่องขั้นตอนการดำเนินการขอขยาย เขตล่าช้า เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าได้มีการยื่นเรื่องขอขยายเขต 15 เมตร เขียนคำร้องในนามคุณนวลศรี หอมละออ เมื่อ วันที่ 22/12/59 ที่อยู่ ไม่ทราบที่ตั้ง ต.วังใหม่ อ.เมือง จ. ชุมพร ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ได้แจ้งทางผู้ใช้ไฟฟ้าในการ ดำเนินการ 15 วันทำการ และเมื่อวันที่ 14/12/59 ทาง ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับเอกสารชำระค่าธรรมเนียม และได้ไป ติดต่อชำระค่าธรรมเนียมวันที่ 16/12/59 จำนวน 13238.46 บาท แต่ปัจจุบันยังไม่มีเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบ ดำเนินการ จึงทำให้การขยายเขตล่าช้า ทำให้ลูกค้าไม่ พอใจในการทำงานของหน่วยงาน กฟจ.ชุมพร จึงต้องการ ร้องเรียนงานบริการ เพื่อให้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น/ผู้ใช้ ไฟฟ้าคุณสุพิชชา หอมละออ หมายเลขติดต่อกลับ 0959569071/0873378101	ผบ.ค.พ.ได้ตรวจสอบงานร้องเรียนดังกล่าว ได้ติดต่อ ประสานงานกับผู้ใช้ไฟและอธิบายขั้นตอนในการขยายเขต ไฟฟ้า และ กฟภ.จะเข้าดำเนินการขยายเขตไฟฟ้าได้ก็ต่อเมื่อ ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินก่อน ผบ.ค.พ.ได้ติดต่อประสานงานกับ ผู้ใช้ไฟเป็นที่เข้าใจแล้วและปัจจุบันได้ดำเนินการก่อสร้าง ขยายเขตเป็นที่เรียบร้อยแล้ว	ปิด	21

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน 1129 ของ กฟจ.ชุมพร ประจำปี 2559

ลำดับ	กฟจ.	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟจ.	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟจ.รับคำร้อง	สาเหตุของข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
3	กฟจ.ชุมพร	C-10679759	14/12/2559	16/12/2559	ธรรมบุญ ภมรนาถ	Call Center	แนะนำ กฟจ.ชุมพร เรื่องไฟฟ้าตกบ่อย บริเวณบ้านเลขที่ 79 ม.4 ต.บางลึก อ.เมือง จ.ชุมพร จุดสังเกต ถนน เรียบ คลองส่งน้ำ ทางเข้าเทศบาลอีก ลูกค้าย้ำแจ้ง เกิดเหตุไฟฟ้าตกมาตั้งแต่ วันที่ 04/12/59 จนถึงปัจจุบัน เบื้องต้นมีทางเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบแล้วแต่ยังไม่สามารถแก้ไขได้ แจ้งว่าบ้านผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่ปลายสาย จึงทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อนและไม่สะดวกเนื่องจากไม่สามารถใช้ไฟฟ้าได้ จึงต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบแก้ไขและปรับปรุงระบบคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่ให้ดีขึ้น //	ตามข้อร้องเรียน C-10679759 และ I-59006164 ลูกคำ คุณธรรมบุญ ภมรนาถ แจ้งเรื่องไฟฟ้าตกและสายไหม้ไฟทั้งสองเส้น บริเวณบ้านเลขที่ 79 ม.4 ตำบลบางลึก อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ผบ.ชพ.ขอเรียนชี้แจงดังนี้ บ้านผู้ใช้ไฟรองรับไฟจากหม้อแปลงบริการระบบ 1 เฟส ขนาด 50 KVA (PEA 45-031876) จากการเข้าตรวจสอบพบว่า สายไฟอาร์ค หลวมระหว่างจุดต่อเชื่อมต่อสาย จึงทำให้เกิดกระแสไฟฟ้าตก และสายไหม้ไฟทั้งสองเส้น ผบ.ชพ.ได้ดำเนินการแก้ไขจุดเชื่อมต่อสายดังกล่าวและผู้ใช้ไฟสามารถใช้ไฟได้ตามปกติแล้ว เมื่อวันที่ 7 ธ.ค.2559 เวลา 13.00 น.พร้อมกันนี้ได้ชี้แจงให้ลูกค้ารับทราบแล้ว	ปิด	10
4	กฟจ.ชุมพร	I-59006164	14/12/2559	16/12/2559	นาย ธรรมบุญ ภมรนาถ	www.pea.co.th	ไฟฟ้ามาไม่เต็ม เปิดหลอดนิออนได้แค่สองหลอดให้ความสว่างแบบไม่สม่ำเสมอ สว่างบ้าง หรือบ้าง เป็นอาการเช่นนี้ ตั้งแต่คืนวันที่ 4 ธันวาคม หลังจากไฟฟ้าดับ และคิดขึ้นมาใหม่ได้ร้องเรียนให้การไฟฟ้ามาตรวจสอบให้ ช่างการไฟฟ้าบอกให้ตรวจสอบชั่วคราวที่สายถนน ชายคาบ้าน ได้ตรวจสอบแล้ว ไม่หลวม แต่ช่างที่มาตรวจสอบได้พบว่า ช่วงที่ถอดสายเมนออกจากสายการไฟฟ้า สายของการไฟฟ้ามีไฟมาสองเส้นเหมือนสายส่งการไฟฟ้าผิดปรกติ วันเมื่อวันที่ 6 ธันวาคมได้โทรไปหาการไฟฟ้าให้มาดู และแก้ไขให้อีกที แต่งานการไฟฟ้าเยอะ ผมไม่ทราบจะหาใจดี จึงร้องเรียนผ่านระบบร้องเรียนอีกครั้ง เพราะมีปัญหาอยู่กันแบบมืดและมีคนขมามาด้วยเลยขอความช่วยเหลือมาขอความกรุณาช่วยเร่งแก้ไขให้หน่อยครับ ขอบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง สิ้นแจ้งครับ บ้านผมอยู่ซอยเลียบคลองบางลึก ถนนทางเข้าเทศบาลนครรับ เสาสุดท้าย ปลายสายเลยครับ.	ตามข้อร้องเรียน C-10679759 และ I-59006164 ลูกคำ คุณธรรมบุญ ภมรนาถ แจ้งเรื่องไฟฟ้าตกและสายไหม้ไฟทั้งสองเส้น บริเวณบ้านเลขที่ 79 ม.4 ตำบลบางลึก อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ผบ.ชพ.ขอเรียนชี้แจงดังนี้ บ้านผู้ใช้ไฟรองรับไฟจากหม้อแปลงบริการระบบ 1 เฟส ขนาด 50 KVA (PEA 45-031876) จากการเข้าตรวจสอบพบว่า สายไฟอาร์ค หลวมระหว่างจุดต่อเชื่อมต่อสาย จึงทำให้เกิดกระแสไฟฟ้าตก และสายไหม้ไฟทั้งสองเส้น ผบ.ชพ.ได้ดำเนินการแก้ไขจุดเชื่อมต่อสายดังกล่าวและผู้ใช้ไฟสามารถใช้ไฟได้ตามปกติแล้ว เมื่อวันที่ 7 ธ.ค.2559 เวลา 13.00 น.พร้อมกันนี้ได้ชี้แจงให้ลูกค้ารับทราบแล้ว	ปิด	10

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน 1129 ของ กฟจ.ชุมพร ประจำปี 2559

ลำดับ	กฟภ.	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟภ.	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟภ.รับคำร้อง	สาเหตุของข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
5	กฟจ.ชุมพร	C-10672720	14/12/2559	16/12/2559	สมโภชน์ สมกำลัง	Call Center	ร้องเรียน กฟจ.ชุมพร จ.ชุมพร เรื่อง แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า ถูกค้ำจนจำ บริเวณบ้านเลขที่ 65 ม.9 บ้านหนองจันทร์หอม ตำบล หาดพันไกร, อำเภอเมือง, จังหวัด ชุมพร // จุดสังเกต ห่างจากสำนักสงฆ์บ้านหนองจันทร์หอม ประมาณ 200 ม. มีไฟฟ้าดับกว้างอยู่ในวันที่ 5/12/59 ตั้งแต่ช่วงเวลา 07.00น. ซึ่งผ่านไปแล้วเป็นเวลา 7 ชม.ไฟฟ้ายังไม่สามารถใช้งานได้ และทุกครั้งที่มีไฟฟ้าดับก็จะใช้เวลาในการแก้ไขประมาณ 3-4 ชม.ต่อครั้ง ซึ่งส่งผลให้ผู้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน ซึ่งลูกค้าต้องการให้ทางกฟจ.นครศรีธรรมราช ปรับปรุงในเรื่องการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องให้มีความรวดเร็ว และมีคุณภาพยิ่งขึ้น//ลูกค้าคุณสมโภชน์ สมกำลัง หมายเลขติดต่อ 0822773898	ตามข้อร้องเรียน C-10672720 ลูกค้าคุณสมโภชน์ สมกำลัง แจ้งเรื่องแก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า บริเวณ ม.9 บ้านหนองจันทร์หอม ตำบลหาดพันไกร อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ผบ.ชพ.ขอเรียนชี้แจงดังนี้ บ้านของผู้ร้องเรียนอยู่หลังอุปกรณ์ป้องกัน CPA 02F-263 และในวันที่ 5 ธันวาคม 2559 มีเหตุไฟฟ้าขัดข้องเกิดขึ้นบริเวณดังกล่าว ประกอบกับช่วงวันเวลาดังกล่าวได้เกิดมรสุมในเขตพื้นที่จังหวัดชุมพร (ตามประกาศเตือนภัย คำนวณที่ ชพ.0021/ว 057 ลงวันที่ 4 ธันวาคม 2559)ซึ่งส่งผลให้เกิดฝนตกหนัก,ลมพัดแรง ทำให้เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องเป็นบริเวณกว้างในหลายพื้นที่ ซึ่งส่งผลให้ใช้ระยะเวลานานในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องในแต่ละพื้นที่ เบื้องต้น ผบ.ชพ. ได้ดำเนินการชี้แจงให้ลูกค้าทราบแล้ว ตามหมายเลขโทรศัพท์ที่แจ้งไว้ในรายละเอียดข้อร้องเรียน	ปิด	11
6	กฟจ.ชุมพร	C-10583392	14/11/2559	23/11/2559	ชฎามาศ เพชรศรี	Call Center	แนะนำ กฟจ.ชุมพร เรื่องไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020003810441 ขอใช้ไฟฟ้าในชื่อคุณ ปัญญา เพชรศรี วันที่ 10/11/59 ไม่ทราบเวลาโดนงดจ่ายกระแสไฟฟ้าโดยการถอดสาย บ้านเลขที่ 250/1 ม.9 ต.ตาบแดด อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร จุดสังเกต ติดกับแปลงเบงมื่นมีนาฬิกาน้ำห่างจากโรงเรียนชุมพรศึกษา 500 เมตร ลูกค้าแจ้งว่ามีรถติดต่อชำระค่าไฟฟ้าแล้วในวันที่ 10/11/59 เวลา 10.00 PEA shop พังสรรพลินค้าโอเชียน ชีบบึง มอสลี (จ.ชุมพร) เป็นยอดค่าไฟฟ้า 10/59 ยอด 920.80 บาท วันนี้แต่โดนตัดกระแสไฟฟ้า จึงต้องการให้ทางเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลก่อนมีการดำเนินการงดจ่ายกระแสไฟฟ้า และต้องการให้มีการแจ้งเตือนก่อนมีการงดจ่าย//ลูกค้าไม่สะดวกแจ้งชื่อ	ตามข้อร้องเรียนข้างต้น ผู้ใช้ไฟฟ้า น.ส. ชฎามาศ เพชรศรี หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 20003810441 ได้ค้างชำระค่าไฟเดือน 10/59 จำนวน 920.80 บาท จึงครบกำหนดชำระตั้งแต่วันที่ 24 ต.ค.2559 และทาง ผบ.ป. ได้ส่งหนังสือแจ้งเตือนเรียบร้อยแล้ว แต่ผู้ใช้ไฟยังไม่มาชำระ จนครบเวลาดังกล่าว ซึ่งพนักงานบริษัทมารับรายงาน เมื่อวันที่ 10 พ.ย. 2559 เวลา 8.16 น. แต่ได้ตัดมิเตอร์เวลาประมาณ 10.30 น. แต่ผู้ใช้ไฟมาชำระที่ PEA SHOP เวลา 10.05 น. จึงเกิดการสวนทางกันแต่พนักงานบริษัทได้ไปต่อกลับให้ผู้ใช้ไฟในวันเดียวกัน และผบ.ป. ได้บันทึกการแจ้งเตือนทาง SMS ให้ผู้ใช้ไฟเรียบร้อยแล้ว	ปิด	13

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน 1129 ของ กฟจ.ชุมพร ประจำปี 2559

ลำดับ	กฟจ.	เลขที่คำร้องถึง กฟจ.	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟจ.รับคำร้อง	สาเหตุของข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
7	กฟจ.ชุมพร	C-10543874	2/11/2559	2/11/2559	ใหม่ N/A	Call Center	แจ้งเบาะแสการละเมิดการใช้ไฟฟ้าครั้งที่ 2 ลูกค้าไม่สะดวกแจ้งชื่อ นามสกุล และหมายเลขติดต่อ ลูกค้าแจ้งว่า บริเวณข้างบ้านเลขที่ 7/4 หมู่ที่ 9 ต.ตากแดด อ.เมือง จ.ชุมพร มีการละเมิดการใช้ไฟฟ้าลักษณะของการกระทำผิดคือ การต่อสายตรงจากสายเมนหลัก ซึ่งบ้านหลังดังกล่าวถูกยกมิเตอร์ไปประมาณ 1 เดือนแล้ว จุดสังเกต จากค่าย ทชด.41 มาเจอศาลกรมหลวงชุมพรเลยว้ายมาประมาณ 300 เมตร หมู่บ้านขุนกระหิงบ้านห้วยแก้ว จะเป็นบ้านหลังที่ 3 เป็นคล้ายอยู่ช่อมรด หลังคาสังกะสีเก่าๆ อยู่ทางขวามือ ลูกค้าแจ้งว่าเคยมีเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าเข้าไปทำการปลดสาย ถ่ายรูป และทำการตัดเดือนแล้ว แต่หลังจากที่การไฟฟ้าออกจากพื้นที่ ก็มีการกระทำผิดซ้ำอีกครั้งหนึ่ง **ลูกค้าขอให้ปิดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้แจ้งทั้งหมด /กฟจ.ชุมพร "0-7753-4122 0-7753-4401"	ผมต.ขฟ.ได้ตรวจสอบแล้วไม่พบการละเมิดการใช้ไฟฟ้าตามที่ผู้ร้องแจ้งมา ซึ่งการร้องเรียนดังกล่าวเป็นการร้องเรียนครั้งที่ 2 ในจุดเดียวกัน ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่าเป็นผู้ร้องเรียนกับผู้ละเมิดการใช้ไฟฟ้ามีปัญหาและไม่เข้าใจกัน	ปิด	2
8	กฟจ.ชุมพร	C-10507461	25/10/2559 13:21:38	28/10/2559 13:13:44	ใหม่ N/A	Call Center	แจ้งเบาะแสการละเมิดการใช้ไฟฟ้า ลูกค้าไม่สะดวกแจ้งชื่อ และนามสกุล สะดวกแจ้งหมายเลขติดต่อกลับ 0837273887 ลูกค้าแจ้งว่า บริเวณข้างบ้านเลขที่ 7/4 หมู่ที่ 9 ต.ตากแดด อ.เมือง จ.ชุมพร มีการละเมิดการใช้ไฟฟ้าลักษณะของการกระทำผิดคือ การต่อสายตรงจากสายเมนหลัก ซึ่งบ้านหลังดังกล่าวถูกยกมิเตอร์ไปประมาณ 1 เดือนแล้ว จุดสังเกต จากค่าย ทชด.41 มาเจอศาลกรมหลวงชุมพรเลยว้ายมาประมาณ 300 เมตร หมู่บ้านขุนกระหิงบ้านห้วยแก้ว จะเป็นบ้านหลังที่ 3 เป็นคล้ายอยู่ช่อมรด หลังคาสังกะสีเก่าๆ อยู่ทางขวามือ ลูกค้าต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมว่าผู้แจ้งละเมิดการใช้ไฟฟ้า จะได้รับค่าทดแทนหรือสินน้ำใจหรือไม่ /กฟจ.ชุมพร "0-7753-4122 0-7753-4401 "	ผมต.ขฟ.ได้ดำเนินการตรวจสอบเข้าไปบันทึกผลการละเมิดการใช้ไฟฟ้าให้ผู้แจ้งไฟฟ้าขึ้นรับทราบและทำการปลดสายที่ต่อตรงออกไว้แล้ว	ปิด	5

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน 1129 ของ กฟจ.ชุมพร ประจำปี 2559

ลำดับ	กฟภ.	เลขที่คำ ร้องถึง กฟภ.	วันที่รับข้อ ร้องเรียน	วันที่ปิดข้อ ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟภ.รับคำ ร้อง	สาเหตุของข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนินการ	จำนวนวัน
9	กฟจ.ชุมพร	C-10495879	20/10/2559	20/10/2559	N/A N/A	Call Center	แนะนำ กฟจ.ชุมพร เรื่องหมายเลขโทรศัพท์ประจำ สำนักงานการไฟฟ้าไม่สามารถติดต่อได้ ลูกค้านั่งรอสื่อ วันที่ 20/10/2559 เวลาประมาณ 09.00 น.ได้ติดต่อไปที่ หมายเลข 077534106 เป็นหมายเลขแผนกบริการลูกค้า ของ กฟจ.ชุมพร แต่ไม่สามารถติดต่อได้ ลูกค้านั่งรอสื่อเพิ่มเติมนำ หมายเลขดังกล่าวบ่อยครั้งจะไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย และ ในบางครั้งแม้ช่วงเวลทำการก็ไม่สามารถติดต่อได้ ซึ่ง เหตุการณ์ดังกล่าวส่งผลให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ประทับใจในการ ให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้า จึงต้องการให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น //	ผบค.กฟจ.ชุมพร ได้ตรวจสอบแล้ว เบอร์โทรศัพท์ 077-534106 เป็นหมายเลขของแผนกบริการลูกค้า และได้ ตรวจสอบปัญหาดังกล่าวแล้ว ซึ่งมีสาเหตุมาจาก ตัวเครื่อง ของโทรศัพท์ที่ชำรุดซึ่งเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่สามารถติดต่อ เข้ามาได้ และได้ดำเนินการแก้ไขเป็นปกติแล้ว	ปิด	1
10	กฟจ.ชุมพร	C-10495872	20/10/2559	20/10/2559	N/A N/A	Call Center	แนะนำ กฟจ.ชุมพร เรื่อง การติดต่อธุรกรรมดำเนินการ ล่าช้าเนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ลูกค้าแจ้งว่าได้ไปดำเนินการขอเปลี่ยนแปลงชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และไปยื่นเรื่องที่สำนักงาน กฟจ.ชุมพร (ลูกค้าไม่แจ้งวันที่ ชัดเจน) แต่มีการรอนานเนื่องจากมีพนักงานให้บริการ อยู่เพียง 2 คนเท่านั้น และหลังจากยื่นเรื่องเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงข้อมูล ทั้งหมด 3 วัน ส่งผลให้ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ในการติดต่อธุรกรรม จึงต้องการ แนะนำมายัง กฟจ.ชุมพร ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุง เรื่องระยะเวลาในการดำเนินการติดต่อทำธุรกรรมให้ รวดเร็วยิ่งขึ้น //	ผบค.ชฟ.ได้ตรวจสอบแล้ว มีผู้ใช้ไฟฟ้ามาใช้บริการต่างๆ เป็นจำนวนมากและมีเจ้าหน้าที่ประจำเคาเตอร์ มี 3 คน มีผู้ใช้บริการมาทำธุรกรรมต่างๆเป็นจำนวนมาก แต่ละราย ต้องใช้เวลานาน เช่น การโอนเปลี่ยนชื่อ การชำระค่ามิเตอร์ โดยต้องใช้ระบบ SAP ทั้งหมด และปัจจุบันสามารถใช้ได้แค่ 1 รหัส 1 เครื่อง ซึ่งไม่สามารถให้บริการให้รวดเร็วได้ และเป็น สาเหตุให้ลูกค้าไม่พึงพอใจในการให้บริการ และแผนก บริการลูกค้าจะปรับปรุงการให้บริการต่อไป	ปิด	1

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน 1129 ของ กฟจ.ชุมพร ประจำปี 2559

ลำดับ	กฟภ.	เลขที่คำ ร้องถึง กฟภ.	วันที่รับข้อ ร้องเรียน	วันที่ปิดข้อ ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟภ.รับคำ ร้อง	สาเหตุของข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนินการ	จำนวนวัน
11	กฟจ.ชุมพร	C-10402661	4/10/2559	25/10/2559	พัชรี มิตรศรัทธา	Call Center	แนะนำ กฟจ.ชุมพร เรื่อง หมายเลขโทรศัพท์ สบง.กฟภ. ติดต่อไม่ได้ เนื่องจากลูกค้าแจ้งว่า วันที่ 28/09/59 เวลา ประมาณ 13.00 น. ได้ติดต่อไปที่ กฟจ.ชุมพร เพื่อ สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการไฟฟ้า ที่หมายเลข 0-7753-4115, 0-7753-4422,0-7753-4119,0-7753-4121,0-7753-411 3,0-7753-4105 แจ้งว่าไม่มีหมายเลขใดสามารถติดต่อได้ เลยเป็นลักษณะสายไม่ว่างและไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย ลูกค้าจึงต้องการให้การไฟฟ้าตรวจสอบว่ามีหมายเลขใด เสียหรือไม่ และควรปรับปรุงหมายเลขโทรศัพท์ให้สะดวก ในการติดต่อและให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า รบกวนเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ// คุณพัชรี มิตรศรัทธา หมายเลข โทรศัพท์ 0915318677	ทั้งนี้ลูกค้าได้โทรติดต่อกลับมาแล้วและ ผบ.กฟจ.ฯ.ได้ ชี้แจงลูกค้ารับทราบและมีได้ร้องเรียนเพียงแค่ต้องการทราบ สาเหตุเท่านั้น	ปิด	27
12	กฟจ.ชุมพร	I-59005310	28/9/2559	28/10/2559	วราภรณ์ อันโตน	www.pea.co.th	ค้างชำระ 2 เดือน	ตามข้อร้องเรียนเบื้องต้น ผบ.ฯ.ได้ตรวจสอบแล้ว มีการ จดหน่วยแจ้งหนี้ตามปกติ เป็นมิเตอร์ขนาด 15 แอมป์ ปัจจุบันเป็นบ้านว่าง มีค่าไฟฟ้าค้างชำระ 2 เดือน (เดือน สิงหาคม และเดือนกันยายน) เดือนละ 40.90 บาท จึงมี ความจำเป็นต้องจ่ายไฟฟ้าและได้แจ้งให้ผู้ใช้น้ำแจ้งความ ประสงค์ที่จะแจ้งที่อยู่ในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ และการส่ง srms ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าแล้ว	ปิด	32

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน 1129 ของ กฟจ.ชุมพร ประจำปี 2559

ลำดับ	กฟภ.	เลขที่คำ ร้องถึง กฟภ.	วันที่รับข้อ ร้องเรียน	วันที่ปิดข้อ ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟภ.รับคำ ร้อง	สาเหตุของข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนินการ	จำนวนวัน
13	กฟจ.ชุมพร	C-10319869	12/9/2559	15/9/2559	สุชาติ ตันสุติชล	Call Center	แนะนำ กฟจ.ชุมพร เรื่อง ไฟฟ้าตกบ่อย บริเวณบ้านเลขที่ 85 ม.2 ต.บางลึก อ.เมือง จ.ชุมพร จุดสังเกตบริเวณตรงข้ามโกดังเบียร์สิงห์ ในพื้นที่มีไฟฟ้าตกบ่อยเป็นประจำ ไฟฟ้าตกอาทิตย์ละประมาณ 3 วัน วันละประมาณ 2 ครั้ง ต่อวัน ลูกค้านำแจ้งว่าไฟฟ้าตกมาประมาณ 10 ปี ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าทำธุรกิจเป็นบริษัทโรงงานแช่แข็งไก่ จำกัด และบริษัทโรงงานแช่แข็งเนื้อสัตว์ จำกัด จึงต้องการให้ กฟจ.ชุมพร เข้าดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขกระแสไฟฟ้าในพื้นที่ให้ดียิ่งขึ้นค่ะ // ลูกค้าคุณสุชาติ ตันสุติชล หมายเลขโทรศัพท์ 0815357200	ตามข้อร้องเรียนที่อ้างถึง คุณ สุชาติ ตันสุติชล บ้านเลขที่ 85 หมู่ที่ 2 ตำบลบางลึก อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร แจ้งไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง บริเวณตรงข้ามโกดังเบียร์สิงห์ ทำให้ลูกค้าในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อน ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและแก้ไขกระแสไฟฟ้าให้ดียิ่งขึ้นนั้น ผบ.ชพ.ได้ดำเนินการเข้าตรวจสอบและขอเรียนชี้แจงดังนี้ บริเวณที่ลูกค้าแจ้ง รับไฟหลังจากอุปกรณ์ป้องกัน Recloser รหัส CPA 09R-01 ในรอบเดือนที่ผ่านมา พบว่ามีไฟฟ้าขัดข้องจำนวน 6 ครั้ง ซึ่งสาเหตุเกิดจากอุปกรณ์ ไฟฟ้าชำรุด และมีกิ่งไม้แตะสายไฟฟ้าแรงสูง เป็นเหตุให้เกิดไฟฟ้าดับและไฟฟ้าตกกระพริบบ่อยครั้ง ประกอบกับช่วงเวลาดังกล่าว จังหวัดชุมพร ได้รับผลกระทบจากมรสุม ตามหนังสือประกาศเตือนภัย ที่ ชพ. 0021/ว032 ลว. 5 กันยายน 2559 เบื้องต้น ผบ.ชพ. ได้ดำเนินการตรวจสอบระบบจำหน่ายบริเวณดังกล่าว ตามที่ลูกค้าแจ้ง และ ตัด/ลิดรอนต้นไม้ในจุดที่เสี่ยง เพื่อความมั่นคงของระบบจำหน่ายแล้ว	ปิด	5

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน 1129 ของ กฟจ.ชุมพร ประจำปี 2559

ลำดับ	กฟจ.	เลขที่คำร้องถึง กฟจ.	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟจ.รับคำร้อง	สาเหตุของข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
14	กฟจ.ชุมพร	C-10310601	12/9/2559	15/9/2559	ประสิทธิ์ กิริติเวดิน	Call Center	ร้องเรียน กฟจ.ชุมพร เรื่อง กระแสไฟฟ้าดับบ่อย ลูกค้าแจ้งว่าในพื้นที่เกิดเหตุไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้างบ่อยครั้ง โดยเฉลี่ยไฟฟ้าดับเป็นประมาณ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ บริเวณบ้านเลขที่ 121/5 ถ.ประจักษ์ศิลปาคม ต.ท่าตะเภา อ.เมือง จ.ชุมพร จุดสังเกต บริเวณหลังตลาดสดชุมพร ด้านหลังติดกับไซคอนันต์ทัวร์ และเมื่อเกิดเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ลูกค้าทำการประสานงานไปยังเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวส่งผลให้เครื่องใช้ไฟฟ้าเสียหายหลายรายการ และไม่ได้รับความสะดวกในการใช้กระแสไฟฟ้า ลูกค้าจึงต้องการร้องเรียนมายัง กฟจ.ชุมพร ให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าในพื้นที่ให้ดียิ่งขึ้น และเข้าดำเนินการแก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้รวดเร็วยิ่งกว่านี้ // ลูกค้าคุณประสิทธิ์ กิริติเวดิน หมายเลขติดต่อ 0637259737	ตามข้อร้องเรียนที่อ้างถึง ลูกค้าคุณประสิทธิ์ กิริติเวดิน บ้านเลขที่ 121/5 ถนนประจักษ์ศิลปาคม ตำบลท่าตะเภา อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร แจ้งไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง เฉลี่ยประมาณ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้กระแสไฟฟ้าขึ้น สบ.ชพ.ได้ดำเนินการตรวจสอบและขอเรียนชี้แจงดังนี้ บ้านของลูกค้ารับไฟจากหม้อแปลงบริการระบบ 3 เฟส ขนาด 160 KVA (PEA 46-002798) ประกอบกับมีลูกค้ารายอื่นรับไฟจากหม้อแปลงบริการเครื่องดังกล่าวเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้พ่วงแรงดันหม้อแปลง ขาดบ่อยครั้ง เบื้องต้น สบ.ชพ.ได้ดำเนินการตรวจสอบ เพื่อออกแบบปรับปรุงระบบจำหน่ายเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว ทั้งนี้ได้ชี้แจงให้ลูกค้าทราบแล้วนั้น ตามหมายเลขโทรศัพท์ที่แจ้งไว้ในรายละเอียดข้อร้องเรียน	ปิด	7
15	กฟจ.ชุมพร	C-10306916	12/9/2559	13/9/2559	N/A N/A	Call Center	แนะนำกฟจ.ชุมพร เรื่อง ไม่เต็มใจให้บริการ เมื่อวันที่ 07/09/59 เวลา 12.00น. ลูกค้าแจ้งว่าได้มีการไปชำระค่าไฟฟ้าที่เคาน์เตอร์3 จะมีเจ้าหน้าที่รับชำระค่าไฟฟ้า ลักษณะเจ้าหน้าที่เป็นผู้หญิงผม ตัวไม่สูงมาก umpyaw ลูกค้าแจ้งว่าเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพใช้น้ำเสียงที่ไม่เต็มใจให้บริการ จึงทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจในการให้บริการของทางเจ้าหน้าที่การไฟฟ้า จึงต้องการให้เจ้าหน้าที่ กฟจ.ชุมพร ปรับปรุงการให้บริการกับลูกค้าในพื้นที่ให้ดียิ่งขึ้น//ลูกค้าไม่สะดวกแจ้งชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับ	ตามข้อร้องเรียน สบ.ชพ.ได้ตรวจสอบหาข้อเท็จจริงและได้อบรมพนักงาน ในเรื่องการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟได้รับการบริการที่ดียิ่งขึ้น	ปิด	6

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน 1129 ของ กฟจ.ชุมพร ประจำปี 2559

ลำดับ	กฟจ.	เลขที่คำ ร้องถึง กฟจ.	วันที่รับข้อ ร้องเรียน	วันที่ปิดข้อ ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟจ.รับคำ ร้อง	สาเหตุของข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนินการ	จำนวนวัน
16	กฟจ.ชุมพร	I-59004507	6/9/2559	15/9/2559		PEA Mobile	ชอยท่าไม้ลาย ๒ ต.วังใหม่ อ.เมือง แจ้งให้ตัดกิ่งไม้เบียดสายไฟแรงต่ำสามลัปดาห์แล้วยังไม่มา ต้องใช้รถกระเช้าเพราะติดริมห้วยน้ำ	ตามข้อร้องเรียนที่อ้างถึง ชอยท่าไม้ลาย 2 ตำบลวังใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร เรื่องแจ้งให้ตัดกิ่งไม้พาดสายไฟฟ้าแรงต่ำสามลัปดาห์แต่ยังไม่ดำเนินการนั้น ผบ.ชพ. ได้ดำเนินการเข้าตรวจสอบพื้นที่ดังกล่าวแล้ว และขอเรียนชี้แจงดังนี้ บริเวณถนนในชอยท่าไม้ลาย 2 มีการปรับปรุงผิวถนนและขยายถนน ทำให้ไม่สามารถนำรถกระเช้าเข้าดำเนินการได้ เบื้องต้นได้ประสานงานและชี้แจงให้ผู้นำท้องถิ่นและผู้ใช้ไฟบริเวณดังกล่าวรีบทราบแล้ว และจะเข้าดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 20 กันยายน 2559	ปิด	11
17	กฟจ.ชุมพร	C-10254419	29/8/2559	9/9/2559 14:48	คุณ พลุกันต์ พงศ์ สานต์	Call Center	ร้องเรียน กฟจ.ชุมพร เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย ผู้ใช้ไฟแจ้งว่า บริเวณบ้านเลขที่ 37 ม.1 เป็นศูนย์ราชการจังหวัดชุมพร ต.นาชะอัง อ.เมือง จ.ชุมพร เกิดเหตุไฟฟ้าดับทั่วบริเวณบ่อยครั้ง โดยเฉพาะช่วงเดือนที่ 08/59 จะเกิดเหตุเฉลี่ยแล้วสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ทางผู้ใช้ไฟได้เคยติดต่อแจ้งเหตุกับเจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าจังหวัดชุมพรโดยตรงแต่ไม่ได้รับความร่วมมือกับทางเจ้าหน้าที่ และได้รับการแก้ไขที่ล่าช้า เป็นเหตุให้ผู้ที่ใช้ไฟในบริเวณดังกล่าวได้รับความเดือดร้อนและไม่พอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าทำการตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าให้ดียิ่งขึ้น // ผู้ใช้ไฟคุณพลุกันต์ พงศ์สานต์ หมายเลขติดต่อ 0970715636	ผบ.บ.ได้ตรวจสอบ และขอเรียนชี้แจง บริเวณที่ลูกค้าแจ้งได้รับไฟจากอุปกรณ์ป้องกัน CPA6VB-01(ไลน์แมนเมืองชุมพร)และ CPA1R-01(บ้านนาชะอัง) ในรอบเดือนที่ผ่านมา พบว่ามีไฟฟ้าขัดข้องจำนวน 6 ครั้ง ซึ่งสาเหตุเกิดจากอุปกรณ์ชำรุด และกิ่งไม้แตะสายแรงสูง ประกอบกับช่วงเวลาดังกล่าวอยู่ในช่วงได้รับผลกระทบจาก มรสุม ตามหนังสือที่ ขท.0021/022 ลว.29 ก.ค. 2559,หนังสือที่ ขท.0021/027 ลว.4 ก.ค.2559 และหนังสือที่ ขท.0021/028 ลว.10ค.ค.2559 เบื้องต้น ผบ.ชพ.ได้ดำเนินการตรวจสอบระบบจำหน่ายบริเวณดังกล่าว ตามที่ลูกค้าแจ้ง และ ตัด/ลิดรอนต้นไม้ในจุดที่เสี่ยง เพื่อเพิ่มความมั่นคงของระบบจำหน่ายแล้ว	ปิด	15

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน 1129 ของ กฟจ.ชุมพร ประจำปี 2559

ลำดับ	กฟภ.	เลขที่คำ ร้องถึง กฟภ.	วันที่รับข้อ ร้องเรียน	วันที่ปิดข้อ ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟภ.รับคำ ร้อง	สาเหตุของข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนิน การ	จำนวนวัน
18	กฟจ.ชุมพร	C-10218425	26/8/2559	31/8/2559	นางสาว ดารุณี แซ่ซุ่น	Call Center	แนะนำ กฟจ.ชุมพร เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณบ้านเลขที่ 13/4 ม.6 หมู่บ้านหนองคล้า ต.วังไผ่ อ.เมือง จ.ชุมพร ไฟฟ้าดับบ่อยทุกวัน ระยะเวลาประมาณ 2-3 ปี พื้นที่ถนนหนองส้ม-ดอนเมือง ห่างจากโรงเรียนดอนเมืองประมาณ 1 กม. ทำให้ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจากประกอบกิจการ จึงต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบแก้ไขและพัฒนาคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่ได้ให้ดียิ่งขึ้น //คุณดารุณี แซ่ซุ่น หมายเลขติดต่อ 0814089770	ตามข้อร้องเรียนที่อ้างถึง คุณดารุณี แซ่ซุ่น อาศัยอยู่บ้านเลขที่ 13/4 ม.6 (บ้านหนองคล้า) ต.วังไผ่ อ.เมือง จ.ชุมพร แจ้งเรื่องไฟฟ้าดับบ่อย ทำให้ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจากประกอบกิจการ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบแก้ไขนั้น สบป.ชพ. ได้ตรวจสอบ และขอเรียนชี้แจงดังนี้ บริเวณที่ถูกอ้างแจ้งรับไฟจากอุปกรณ์ป้องกัน CPA09F-009 (เส้นบ้านดอนเมือง) ในรอบเดือนที่ผ่านมา มีไฟฟ้าขัดข้อง จำนวน 5 ครั้ง ซึ่งสาเหตุที่เกิดขึ้นเกิดจากอุปกรณ์ชำรุด และมีผู้ใช้ไฟติดตั้งไม่ลั่นทับสายแรงสูง ประกอบกับช่วงเวลาดังกล่าว อยู่ในช่วงของจังหวัดชุมพร ได้รับผลกระทบจาก มรสุม ตามหนังสือที่ ขพ 0021/0027 ลว. 4 ส.ค.2559 และหนังสือที่ ขพ. 0021/ว028 ลว.10 ส.ค.2559 เบื้องต้น สบป.ชพ. ได้ดำเนินการตรวจสอบระบบจำหน่ายบริเวณดังกล่าวตามที่ลูกค้าแจ้ง พร้อมตัด/ลิดรอน ต้นไม้ในจุดที่เสี่ยง เพื่อเพิ่มความมั่นคงของระบบจำหน่ายแล้ว	ปิด	13

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน 1129 ของ กฟจ.ชุมพร ประจำปี 2559

ลำดับ	กฟภ.	เลขที่คำ ร้องถึง กฟภ.	วันที่รับข้อ ร้องเรียน	วันที่ปิดข้อ ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟภ.รับคำ ร้อง	สาเหตุของข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนินการ	จำนวนวัน
19	กฟจ.ชุมพร	I-59003729	17/8/2559	15/9/2559	พรมณี บุญมี	อก./สำนักงาน อก1-	ผู้ร้องแจ้งว่า พื้นที่ ม.11 ต.บ้านนา อ.เมือง จ.ชุมพร ประสบปัญหาไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง (ตามเอกสารแนบ)	กฟจ.ชุมพร ได้ดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดตามที่ คุณ พรมณี บุญมี ราษฎร ม.11 ต.บ้านนา อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ร้องเรียน และขอชี้แจงดังนี้ -ตามหนังสือรับ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพรเลขที่ 1746 สว.16 มี.ค.2558 กฟจ.ชุมพร ได้รับหนังสือแจ้งเรื่อง ขอเพิ่มกระแสไฟฟ้า และให้ส่วนเกี่ยวข้องตรวจสอบ ดำเนินการ (เอกสารแนบ 1 จำนวน 4 แผ่น) -ตามบันทึกที่ ต.1-ขพ.(ปบ.)1696/2558 สว.11ก.ม.2558 กฟจ.ชุมพร ขอนำส่งงานปรับปรุงระบบจำหน่าย เพื่อ พิจารณาจัดสรรงบประมาณงานปรับปรุงบ้านช่องเพรียก เครื่องแรก ม.11 ต.บ้านนา อ.เมือง จ.ชุมพร (เอกสารแนบ 2 จำนวน 1 แผ่น) -ตามบันทึกที่ ต.1-ขพ.(ปบ.)1770/2558 สว.24 ก.ย. 2558 กฟจ.ชุมพร ขอนำส่งงานปรับปรุงระบบจำหน่าย เพื่อ พิจารณาจัดสรรงบประมาณ งานปรับปรุงซอยสวนปาล์ม - ช่องเพรียก ม.11 ต.บ้านนา อ.เมือง จ.ชุมพร (เอกสารแนบ 3 จำนวน 1 แผ่น) -ตามอนุมัติที่ ต.1-กาว.(ปร.)732/2559 สว.29 เม.ย.2559 กฟต.1 พิจารณาอนุมัติจัดสรรงบประมาณปรับปรุงระบบ จำหน่ายฯ ชื่องาน กฟจ.ชุมพร-ปป.บ้านช่องเพรียก เครื่อง แรก ม.11 ต.บ้านนา อ.เมือง จ.ชุมพร (เอกสารแนบ 4 จำนวน 3 แผ่น) -กฟจ.ชุมพร ได้พิจารณาอนุมัติจ้างเหมา รวณ.ดี.บี.เค.อี.เค.เค.ท ริค ดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายบ้านช่องเพรียก เครื่องแรก ม.11 ต.บ้านนา อ.เมือง จ.ชุมพร ในวงเงิน 40,993.84 บาท ZWBSJ-58-J-CHPOM.05.0016X กำหนด แล้วเสร็จภายใน 30 วัน ทั้งนี้คาดว่าจะแล้วเสร็จภายในเดือน สิงหาคม 2559 (เอกสารแนบ 5 จำนวน 7 แผ่น)	ปิด	30

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน 1129 ของ กฟจ.ชุมพร ประจำปี 2559

ลำดับ	กฟจ.	เลขที่คำ ร้องถึง กฟจ.	วันที่รับข้อ ร้องเรียน	วันที่ปิดข้อ ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟจ.รับคำ ร้อง	สาเหตุของข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนินการ	จำนวนวัน
20	กฟจ.ชุมพร	C-10186161	15/8/2559	6/9/2559	คุณ ใบเพ็ญ นาคทก วิทย์	Call Center	แนะนำ กฟจ.ชุมพร เรื่องไม่ได้รับบิลแจ้งค่าไฟฟ้าและไม่ได้ รับเอกสารแจ้งเตือนก่อนตัดไฟฟ้า ลูกค้านำไปแจ้งว่าไม่ได้รับบิล แจ้งค่าไฟฟ้าในเดือนที่ 06/59 จำนวน 47.12 บ. จึงไม่ ทราบยอดค่าไฟฟ้า (เดือน 07/59 ได้รับและชำระ เรียบร้อยแล้ว) และยังไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัด กระแสไฟฟ้า จึงต้องการแนะนำให้ กฟจ.ชุมพร จัดส่งบิล แจ้งค่าไฟฟ้าและบิลแจ้งเตือนก่อนตัดไฟทุกครั้ง หมายเลข ผู้ใช้ไฟฟ้า 020020282094 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า นางจุริลักษณ์ นาคทกวิทย์ ที่อยู่ 20 ม.3 ต.วังไผ่ อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร // ลูกค้าคุณใบเพ็ญ นาคทกวิทย์ หมายเลขโทรศัพท์ 0937828701	ตามข้อร้องเรียนข้างต้น ผบ.พ.พ.ขอเรียนชี้แจงดังนี้ 1.ผู้ใช้ไฟหมายเลข CA 20020282094 เป็นผู้ใช้ไฟรายใหม่ มีค่าไฟฟ้าเดือน 6/59 เป็นเดือนแรก บริษัทได้นำใบแจ้งค่า ไฟฟ้าใส่ในกล่องใบแจ้งหนี้ให้ผู้ไฟฟ้าเรียบร้อยแล้ว ยืนยันโดย ผู้จัดหน่วย แต่ไม่ได้ถ่ายรูปไว้ 2.ผบ.ปได้ส่งใบแจ้งหนี้(สีฟ้า) ให้ผู้ใช้ไฟแล้วแต่ผู้ใช้ไฟไม่ได้ รับ เนื่องจากไม่มีคนอยู่บ้าน และค่าไฟเดือน 7/59 ผู้ใช้ไฟ นำไปชำระที่จุดบริการ จึงไม่ทราบว่าค่าไฟเดือน 6/59 ยัง ไม่ได้ชำระ 3.ผบ.พ.ได้แนะนำให้ผู้ใช้ไฟชำระค่าไฟฟ้าผ่านธนาคาร เนื่องจากไม่มีคนอยู่บ้าน และได้บันทึกการแจ้งเตือนค่าไฟฟ้า ทาง SMS ให้ผู้ใช้ไฟอีก 1 ช่องทางเรียบร้อยแล้ว	ปิด	24
21	กฟจ.ชุมพร	C-10182628	15/8/2559	16/8/2559	คุณ นัฐพร ทองลักษณ์	Call Center	แจ้งการละเมิดการใช้ไฟฟ้า มีการละเมิดโดยการต่อสาย ตรงโดยไม่ผ่านมิเตอร์ ลูกค้านำแจ้งว่าเนื่องจากบ้านหลังนี้มี การถูกงัดสายกระแสไฟฟ้า วันที่ 11/08/59 เวลา 14.03 น. ไม่ทราบระยะเวลาในการต่อสายตรง บ้านเลขที่ 25/15 ถนนกลมหลวง ซอย 1 ต.ท่าตะเภา อ.เมือง จ.ชุมพร หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020004153297 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณอรนุช โพธิ์สีดา //จุดสังเกต ตรงข้ามกับโอเอเซียน ถนน กลมหลวง ซ.1 **ลูกค้าแจ้งเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าทราบดี สังกัด กฟจ.ชุมพร # ติดต่อ กฟจ.ชุมพร จ.พ. สุริยา รับ เรื่องตรวจสอบ มีการละเมิดโดยการต่อสายตรงโดยไม่ ผ่านมิเตอร์ ลูกค้าแจ้งว่าเนื่องจากบ้านหลังนี้มีการถูกงัด สายกระแสไฟฟ้า วันที่ 11/08/59 เวลา 14.03 น. ไม่ ทราบระยะเวลาในการต่อสายตรง บ้านเลขที่ 25/15 ถนนกลมหลวง ซอย 1 ต.ท่าตะเภา อ.เมือง จ.ชุมพร #	เรียน ผจก.ชพ. ตามข้อร้องเรียนดังกล่าว ผบ.ชพ.ได้ออกตรวจสอบแล้ว พบว่าไม่มีการต่อตรงตามข้อร้องเรียน พบมิเตอร์ติดตั้ง หมายเลข PEA26485341 ขนาด 15(45) A ติดตั้งอยู่ บ้านเลขที่ 25/15 ตามเอกสารประวัติผู้ใช้ไฟแนบดังกล่าว	ปิด	4

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน 1129 ของ กฟจ.ชุมพร ประจำปี 2559

ลำดับ	กฟจ.	เลขที่คำร้องถึง กฟจ.	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟจ.รับคำร้อง	สาเหตุของข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
22	กฟจ.ชุมพร	C-10182112	15/8/2559	24/8/2559	คุณ ชีระ พัฒนชัย	Call Center	แนะนำ กฟจ.ชุมพร เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณเลขที่ 34/12 ม.9 ต.วังไผ่ อ.เมือง จ.ชุมพร จุดสังเกต จะอยู่ห่างจากสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดชุมพร ประมาณ 800 เมตร บริเวณทางยกระดับหมู่บ้านปทุมพร ลูกค้ายังเพิ่มเติมวันที่ 11/08/59 ไฟฟ้าดับกว้าง ไม่ทราบสาเหตุ ตั้งแต่ช่วงเที่ยงคืน จนถึงเวลา 08.50 น. ไฟฟ้ายังไม่สามารถใช้งานได้ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก จึงต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการปรับปรุงพัฒนาระบบไฟฟ้าให้ดีขึ้น//ลูกค้าคุณชีระ พัฒนชัย หมายเลขติดต่อ 0818936818/077576153	ตามข้อร้องเรียนที่อ้างถึง คุณชีระ พัฒนชัย อาศัยอยู่บ้านเลขที่ 34/12 ม.9 ต.วังไผ่ อ.เมือง จ.ชุมพร แจ้งเรื่องไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณทางยกระดับปทุมพร ตั้งแต่เที่ยงคืน จนถึงเวลา 08.50 น. ทำให้ลูกค้าได้รับความเดือดร้อน ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขนั้น ผบ.ชพ.ได้ตรวจสอบ และขอเรียนชี้แจงดังนี้ ตามวันและเวลาที่ลูกค้าแจ้งนั้น ทาง ผบ.ชพ. ได้รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง เวลา 04.00 น. และได้เข้าตรวจสอบ พบฟิวส์แรงสูง ป้องกันหม้อแปลง PEA 45-034057 ขนาด 160 KVA เฟส AB ขาด ขำรุด จากการตรวจสอบเบื้องต้นหม้อแปลงบริการชำรุด ไม่สามารถจ่ายไฟได้ จึงประสานส่วนเกี่ยวข้องเพื่อนำหม้อแปลงเครื่องใหม่ (PEA 46-008947) ไปติดตั้งใช้งานแทน และสามารถจ่ายไฟได้ปกติ เวลา 09.00 น.ทั้งนี้ ผบ.ชพ.ได้ชี้แจงให้ลูกค้าทราบแล้วนั้น	ปิด	13
23	กฟจ.ชุมพร	C-10180447	15/8/2559	23/8/2559	คุณ จักรพงษ์ ปรายญนกร	Call Center	ร้องเรียน กฟจ.ชุมพร เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย ในพื้นที่ ม.6 บ้านหนองบึก ต.ตากแดด อ.เมือง จ.ชุมพร บริเวณหมู่บ้านหนองบึก ลูกค้าแจ้งในพื้นที่ ใน 1 วัน ไฟฟ้าจะดับประมาณ 2-3 ครั้ง และใน 1 เดือน ประมาณ 10 ครั้ง ซึ่งแต่ละครั้งไฟฟ้าจะดับประมาณ 4 ชั่วโมงเป็นอย่างต่ำ ทำให้ลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อน ต้องการให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้าไปดำเนินการตรวจสอบและแก้ไข //คุณจักรพงษ์ ปรายญนกร หมายเลขโทรศัพท์ 0853172382	ตามข้อร้องเรียนที่อ้างถึง คุณจักรพงษ์ ปรายญนกร อาศัยอยู่บริเวณ ม.6 บ้านหนองบึก ต.ตากแดด อ.เมือง จ.ชุมพร แจ้งเรื่องไฟฟ้าดับบ่อย ทำให้ลูกค้าในพื้นที่ ได้รับความเดือดร้อน ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและแก้ไข นั้น ผบ.ชพ.ได้ตรวจสอบ และขอเรียนชี้แจงดังนี้ บริเวณที่ลูกค้าแจ้ง ได้รับไฟจากอุปกรณ์ป้องกัน CPA10F-013(ไลน์บ้านหนองบึก) ในรอบเดือนที่ผ่านมาพบว่ามีไฟฟ้าขัดข้อง จำนวน 3 ครั้ง ซึ่งสาเหตุที่เกิดขึ้นเกิดจากอุปกรณ์ชำรุด และต้นไม้ล้มทับสาย ประกอบกับช่วงเวลาดังกล่าวอยู่ในช่วงได้รับผลกระทบจากมรสุม ตามหนังสือที่ ชพ.0021/ว028 ลว.10 ส.ค.59 เบื้องต้น ผบ.ชพ.ได้ดำเนินการตรวจสอบระบบจำหน่ายบริเวณดังกล่าวตามที่ลูกค้าแจ้ง และตัด/ลัดครอน ต้นไม้ในจุดที่เสี่ยง เพื่อเพิ่มความมั่นคงของระบบจำหน่ายแล้ว	ปิด	12

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน 1129 ของ กฟจ.ชุมพร ประจำปี 2559

ลำดับ	กฟภ.	เลขที่คำร้องถึง กฟภ.	วันที่รับข้อร้องเรียน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟภ.รับคำร้อง	สาเหตุของข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
24	กฟจ.ชุมพร	C-10145913	9/8/2559	24/8/2559	คุณ จิรศักดิ์ เรืองหนู	Call Center	แนะนำ กฟจ.ชุมพร จ.ชุมพร เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย ลูกค้าแจ้งว่าในพื้นที่บริเวณบ้านเลขที่ 8/2 ม.5 ต.นาชะอัง อ.เมือง จ.ชุมพร จุดสังเกต ห่างจากโรงเรียนบ้านสามเคียว ประมาณ 1 กิโลเมตร ขอยพารมจรเข้า โดยเฉลี่ยแล้ว ไฟฟ้าจะดับประมาณ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งดับแต่ละครั้งเป็นระยะเวลาประมาณ 1 ชั่วโมง จะดับบ่อยครั้งเมื่อเกิดฝนตกและดับในช่วงเวลาเย็นจนถึงกลางคืน ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อน จึงต้องการแนะนำมายัง กฟจ.ชุมพร ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการตรวจสอบถึงสาเหตุ และปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น //ลูกค้าคุณจิรศักดิ์ เรืองหนู หมายเลขติดต่อ 0872740108 //มีญาติ	ตามข้อร้องเรียนที่อ้างถึง คุณจิรศักดิ์ เรืองหนู อาศัยอยู่บ้านเลขที่ 8/2 ม.5 ต.นาชะอัง อ.เมือง จ.ชุมพร แจ้งเรื่องไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณบ้านสามเคียว ขอยพารมจรเข้า ทำให้ลูกค้าได้รับความเดือดร้อน ต้องการให้ตรวจสอบ และปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น นั้น ผบ.ชฟ. ได้ตรวจสอบ และขอเรียนแจ้ง บริเวณที่ลูกค้าแจ้ง รับไฟจากอุปกรณ์ป้องกัน CPA6VB-01 (ไลน์เมนเมืองชุมพร) และ CPA1R-01 (บ้านนาชะอัง) ในรอบเดือนที่ผ่านมา พบว่ามีไฟฟ้าขัดข้อง จำนวน 4 ครั้ง ซึ่งสาเหตุ เกิดจากอุปกรณ์ชำรุด และกิ่งไม้แตะสายแรงสูง ประกอบกับช่วงเวลาดังกล่าวอยู่ในช่วงได้รับผลกระทบจาก มรสุม ตามหนังสือที่ ขพ0021/ว027 ลว.4 ส.ค. 59 เบื้องต้น ผบ.ชฟ.ได้ดำเนินการตรวจสอบระบบจำหน่ายบริเวณดังกล่าว ตามที่ลูกค้าแจ้ง และตัด/ลิดรอนต้นไม้ในจุดที่เสี่ยง เพื่อเพิ่มความมั่นคงของระบบจำหน่ายแล้ว	ปิด	21
25	กฟจ.ชุมพร	C-10134990	9/8/2559	10/8/2559	คุณ N/A N/A	Call Center	แนะนำ กฟจ.ชุมพร เรื่อง เจ้าหน้าที่ไม่จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าลงในกล่องรับเอกสาร ลูกค้านั่งร้อบริเวณ ม.4 และ ม.9 ต.ปากน้ำ อ.เมือง จ.ชุมพร เจ้าหน้าที่ (ไม่ทราบชื่อ) ไม่จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าลงในกล่องรับเอกสารตามบ้านของผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งเจ้าหน้าที่จัดส่งเอกสารไม่เรียบร้อยมีการส่งเอกสารไม่ถูกต้องที่ระบุใบแจ้งค่าไฟฟ้า และบางหลังคาเรือนใบแจ้งเบิกบ้ำไม่สามารถที่จะนำไปชำระค่าไฟฟ้าได้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่จัดส่งเอกสารในกล่องรับเอกสาร ลูกค้านั่งเพิ่มเติมว่าจะเป็นลักษณะนี้มา 2-3 รอบบิลแล้ว ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการทราบยอดค่าไฟฟ้าและชำระค่าไฟฟ้า	ตามข้อร้องเรียนที่อ้างถึง ทาง กฟส.ปากน้ำชุมพร ได้ทำการติดต่อผู้ใช้ไฟแล้ว โดยชี้แจงว่า ระยะเวลาที่ทางบริษัทฯ ที่เป็นตัวแทนจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้าให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้มีการปรับเปลี่ยนผู้จดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้าแทนคนเก่าที่ลาออก ทำให้การส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าบางรายไม่ตรงกับบ้านที่ใช้ไฟฟ้า ซึ่งทาง กฟส.ปากน้ำชุมพร ได้แจ้งให้ทางบริษัทฯ ทำการอบรมพนักงานที่เจ้าหน้าที่จดหน่วยฯ ดังกล่าว พร้อมทั้งกำชับให้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้องต่อไป โดยให้มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด และจากการติดต่อผู้ใช้ไฟ ผู้ใช้ไฟได้รับทราบ เข้าใจไม่ผิดใจในข้อร้องเรียน (แนะนำ) ดังกล่าว	ปิด	9

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน 1129 ของ กฟจ.ชุมพร ประจำปี 2559

ลำดับ	กฟผ.	เลขที่คำ ร้องถึง กฟผ.	วันที่รับข้อ ร้องเรียน	วันที่ปิดข้อ ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟผ.รับคำ ร้อง	สาเหตุของข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนินการ	จำนวนวัน
26	กฟจ.ชุมพร	C-10075509	25/7/2559	25/7/2559	คุณ จิระทีป ภูริวิทย์ วัฒนา	Call Center	แนะนำ กฟจ.ชุมพร เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณพื้นที่ บ้านเลขที่ 122 ม.4 ไม่มีชื่อหมู่บ้าน ต.น้ำจืด อ.กระบุรี จ. ระนอง จุดสังเกต ห่างจากเทศบาลตำบลน้ำจืดประมาณ 200 เมตร ถูกค้ำแจ้งไฟฟ้าดับบ่อย โดยเฉลี่ยไฟฟ้าดับอาทิตย์ ละ 10 ครั้งเป็นอย่างน้อย ประสบปัญหาเป็นระยะเวลา หลายปี(ไม่แจ้งระยะที่แน่นอน) ทำให้ลูกค้าในพื้นที่ได้รับ ความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก จึงขอให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องเร่งตรวจสอบแก้ไข ปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าให้ สามารถใช้งานได้ดียิ่งขึ้น // คุณ จิระทีป ภูริวิทย์วัฒนา หมายเลขติดต่อกลับ 0848402288	ได้ประสานงานทางผู้ใช้ไฟแล้วช่วงนี้ในพื้นที่ กฟผ.กระบี่มี การขยายถนน 4 เลน จะต้องมีการดับไฟอาทิตย์ละครั้ง และ ต้องนำไฟจาก กฟจ.ระนองมาจ่าย อาจทำให้ประสิทธิภาพ ในการจ่ายไฟน้อยลง ซึ่งผู้ใช้ไฟรับทราบและเข้าใจซึ่งคาด ว่าประมาณ ปลายปี 2559 งานขยายเขตถนนจะแล้วเสร็จ	ปิด	5
27	กฟจ.ชุมพร	C-10072962	27/7/2559	27/7/2559	คุณ ณาตยา เพ็ทลุง	Call Center	แนะนำ กฟจ.ชุมพร เรื่องการจัดส่งบิลใบแจ้งค่าไฟฟ้า ลูกค้าแจ้งว่า พนักงานที่ทำการจัดส่งบิลใบแจ้งค่าไฟฟ้า มี พฤติกรรมนำบิลใบแจ้งค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าหลายบ้าน มาฝากไว้ที่บ้านของผู้ใช้ไฟฟ้าหลังเดียว โดยพนักงานแจ้ง ว่า เนื่องจากมีผู้ใช้ไฟฟ้าหลายรายจึงไม่สามารถนำบิลไปส่ง ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าตามบ้านในแต่ละบ้านได้ จึงต้องนำมาฝากไว้ ที่บ้านของลูกค้า ตั้งแต่รอบบิล 03/59 ถึงรอบบิล 07/59 บริเวณ บ้านเลขที่ 140 ม.7 ต.ท่ายาง อ.เมือง จ.ชุมพร ซึ่ง ต้องการแนะนำให้พนักงานที่มีหน้าที่ในการจัดส่งบิล ได้ นำบิลใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปส่งให้ตามบ้านของผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละ ราย เพื่อจะได้ไม่เกิดการสูญหาย และ ไม่ได้มีการชำระ ค่าไฟฟ้าตามระยะเวลาที่กำหนดครับ ลูกค้าคุณณาตยา เพ็ทลุง หมายเลขติดต่อกลับ 0937291217 ที่อยู่ 140 ม.7 ต.ท่ายาง อ.เมือง จ.ชุมพร	จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียนดังกล่าวพบว่า -กล่องใส่ใบแจ้งค่าไฟดังกล่าวชำรุด บริษัทจดหน่วย จำเป็นต้องนำใบแจ้งค่าไฟฟ้าฝากไว้ ณ บ้านดังกล่าว เนื่องจากเกรงว่าจะเกิดการสูญหาย (กฟจ.ชพ.) ได้แจ้งบริษัท ให้เข้าดำเนินการสับเปลี่ยนกล่องเรียบร้อยแล้ว -กล่องใส่ แจ้งค่าไฟดังกล่าว ชำรุดติดต่อกันตั้งแต่เดือน 3/59-7/59 เนื่องจากมีการเปลี่ยนพนักงานจดหน่วยแจ้งหนี้เดือนต่อเดือน (พนักงานลาออก) จึงทำให้ไม่มีการแจ้งปัญหาและแก้ไข ปัญหาดังกล่าว -พนักงานจดหน่วยของบริษัทแจ้งด้วยวาจา ตามข้อร้องเรียนว่า เนื่องจากมีผู้ใช้ไฟฟ้าหลายรายจึงไม่สามารถ นำบิลไปส่งตามบ้านในแต่ละบ้านได้ นั้น กฟจ.ชพ. แจ้งข้อ ร้องเรียนให้บริษัทเพื่อทราบและปรับปรุงวิธีการ ติดต่อสื่อสารรวมทั้งการทำความเข้าใจกับผู้ใช้ไฟฟ้า กฟจ.ชพ. ดำเนินการแจ้งปัญหาและข้อเท็จจริงเพื่อทำความเข้าใจกับผู้ใช้ไฟฟ้าให้รับทราบในสิ่งที่เกิดขึ้นเรียบร้อยแล้ว	ปิด	7

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน 1129 ของ กฟจ.ชุมพร ประจำปี 2559

ลำดับ	กฟภ.	เลขที่คำ ร้องถึง กฟภ.	วันที่รับข้อ ร้องเรียน	วันที่ปิดข้อ ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟภ.รับคำ ร้อง	สาเหตุของข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนิน การ	จำนวนวัน
28	กฟจ.ชุมพร	C-10050389	25/7/2559	25/7/2559	คุณ อำนวยชัย วิสัยบัล	Call Center	ร้องเรียน กฟจ.ชุมพร เรื่องเจ้าหน้าที่ไม่เข้าดำเนินการแก้ไขเหตุตามที่ได้ตกลงกับทางผู้ใช้ไฟฟ้าไว้ และไม่สามารถติดต่อส่วนงานการไฟฟ้าได้ ลูกจ้างแจ้งว่าฝาครอบมิเตอร์ที่บ้านของลูกจ้างถูกเปิดออก (ลูกจ้างไม่ทราบว่าเป็นผู้เปิดหรือไม่) แต่เนื่องจากลูกจ้างเกรงว่าจะเกิดอันตราย จึงได้ติดต่อประสานงานไปยัง กฟจ.ชุมพร เมื่อวันที่ 13/07/59 เวลาประมาณ 09.00 น.เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการตรวจสอบและแก้ไข จากนั้นมีเจ้าหน้าที่ (ไม่ทราบชื่อ) รับเรื่องพร้อมกับแจ้งว่าจะเข้าดำเนินการตรวจสอบให้ แต่ปัจจุบันวันที่ 15/7/59 ลูกจ้างยังไม่ได้รับการแก้ไขจากทางเจ้าหน้าที่ ลูกจ้างแจ้งว่าเมื่อช่วงเวลาประมาณ 13.00 น.ได้ติดต่อไปยัง กฟจ.ชุมพร เพื่อติดตามเรื่องที่แจ้งไว้ ก็ไม่สามารถติดต่อได้มีกรรณสาหรณน ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากเกรงว่าจะเกิดอันตราย จึงต้องการร้องเรียนมายัง กฟจ.ชุมพร ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการตรวจสอบ และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น หากทางเจ้าหน้าที่รับเรื่องที่จะเข้าดำเนินการแก้ไขให้ผู้ใช้ไฟฟ้าแล้ว ก็ควรที่จะเข้าดำเนินการตามที่ทางเจ้าหน้าที่แจ้งแก่ทางผู้ใช้ไฟฟ้าไว้ // คุณ อำนวยชัย วิสัยบัล หมายเลขติดต่อ 0872848207 หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020003803269 ชื่อผู้จดทะเบียน นายมนต์ วิสัยบัล ที่อยู่ 6/4 ม.4 ต.ขุนกระะตึง อ.เมือง จ.ชุมพร จดสงนกด (บริเวณสี่แยกปทุมพร)	ผมต.ชพ. ได้ดำเนินการปิดฝาครอบสายเทอร์มินอร์มีเตอร์ หมายเลขดังกล่าวพร้อมถ่ายรูปไว้เป็นหลักฐานแล้ว	ปิด	11

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน 1129 ของ กฟจ.ชุมพร ประจำปี 2559

ลำดับ	กฟจ.	เลขที่คำ ร้องถึง กฟจ.	วันที่รับข้อ ร้องเรียน	วันที่ปิดข้อ ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟจ.รับคำ ร้อง	สาเหตุของข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนินการ	จำนวนวัน
29	กฟจ.ชุมพร	I-59002960	22/6/2559	22/6/2559	นายคนสันต์ จันทร์ เรือง	www.pea.co.th	ต่อสายไฟฟ้าจากศาลาหมู่บ้านไปใช้ที่สนามควายชน หมู่ที่ 11 ตำบลท่ายาง อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร	ผลตรวจสอบและไม่พบมีการต่อไฟตามที่ผู้มีความประสงค์ หวังดีแจ้งว่ามีการต่อตรงใช้ จากการตรวจสอบมีการต่อผ่าน มิเตอร์ หมายเลข PEA 26849292 ขนาด 15 แอมป์ หมายเลข 20019979029 ประเภท มิเตอร์ชั่วคราว	ปิด	5
30	กฟจ.ชุมพร	C-9826716	30/6/2559	30/6/2559	คุณ สมศักดิ์ สิ้นทุกซ์	Call Center	แนะนำ กฟจ.ชุมพร เรื่องการจัดส่งบิลแจ้งค่าไฟฟ้าไม่ตรง บ้าน ลูกค้าแจ้งว่าได้รับความเดือดร้อนเรื่องบิลใบแจ้งค่าใช้ ไฟฟ้าจัดส่งไม่ตรงตามที่อยู่จริง โดยเจ้าหน้าที่จัดส่งโดย การฝากบิลแจ้งค่าไฟฟ้าของบ้านลูกค้า ไว้ที่เพื่อนบ้าน ใกล้เคียง(ไม่ทราบบ้านเลขที่)ที่ห่างออกไปประมาณ 200 ม. ทำให้ลูกค้าได้รับบิลล่าช้าและลูกค้าไม่สะดวกไปรับบิล จากเพื่อนบ้าน จึงต้องการแนะนำพนักงานจัดส่งบิลแจ้งค่า ไฟฟ้า ให้ส่งบิลตรงตามบ้านที่ใช้ไฟฟ้าจริงทุกครั้ง หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020004159111 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณสมศักดิ์ สิ้นทุกซ์ บ้านเลขที่ 4/2 ม.8 ต.ทุ่งคา อ.เมือง ชุมพร จ.ชุมพร // ลูกค้าคุณสมศักดิ์ สิ้นทุกซ์ หมายเลข โทรศัพท์ 0872990215 /เฉลิมพร	พบป.ได้ตรวจสอบวันที่บริษัทจดหน่วยเป็นจริงตามที่ผู้ใช้ไฟ ฟ้าร้องเรียน บริษัทได้ติดต่อกับผู้ใช้ไฟและกำกับให้พนักงาน ของบริษัทนำใบแจ้งหนี้ไปส่งต่อให้ตรงบ้านที่อยู่จริงทุกครั้ง	ปิด	13
31	กฟจ.ชุมพร	C-9784480	14/6/2559	14/6/2559	คุณ ทิมาดา คีลาอ่อน	Call Center	แนะนำ กฟจ.ชุมพร เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย ในพื้นที่ ม.8 บ้าน ดอนรวบ ตำบลบางหมาก อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร บริเวณ ห่างจากวัดดอนรวบและโรงเรียนวัดดอนรวบ 800 เมตร ลูกค้าแจ้งใน 1 วันไฟฟ้าดับประมาณ 2-3 ครั้ง ทำ ให้ลูกค้าในพื้นที่เดือดร้อน เนื่องจากเปิดกิจการทำให้ได้รับ ผลกระทบ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้าไป ตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ มากขึ้น // คุณทิมาดา คีลาอ่อน หมายเลขติดต่อกลับ 0815421299	กฟจ.ชุมพรเข้าดำเนินการตรวจสอบแล้ว ช่วงเวลาวันดังกล่าว เป็นช่วงมรสุมเข้าในพื้นที่ และมีไฟฟ้าดับเป็นจำนวนมาก และทางกฟจ.ชุมพรได้เข้าตรวจสอบในไลน์ดังกล่าว มีต้นไม้ และสายไฟฟ้าซึ่งเป็นสาเหตุทำให้ไฟฟ้าดับ และได้ ดำเนินการตัดบริเวณต้นไม้นั้นที่เรียบร้อยแล้ว	ปิด	8

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน 1129 ของ กฟจ.ชุมพร ประจำปี 2559

ลำดับ	กฟภ.	เลขที่คำ ร้องส่งถึง กฟภ.	วันที่รับข้อ ร้องเรียน	วันที่ปิดข้อ ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟภ.รับคำ ร้อง	สาเหตุของข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนินการ	จำนวนวัน
32	กฟจ.ชุมพร	I-59002761	14/6/2559	15/6/2559	ไม่ประสงค์แจ้งชื่อนามสกุล	สบน./สดง.	ผู้ร้องแจ้งว่า ประสบปัญหาไฟฟ้าดับในบริเวณฯ (ตามเอกสารแนบ)	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร ได้ตรวจสอบบริเวณดังกล่าว พบว่า บริเวณที่ผู้ร้องเรียน รับไฟจากสถานีไฟฟ้าชุมพร 2 วงจรที่ 9 และมีอุปกรณ์ป้องกัน ดรอพเอาต์ฟิวส์คัทเอาท์ รหัส CPA09F-030 โลว์กรมทลวง เกิดเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง จำนวน 3 ครั้ง (สถิติย้อนหลัง 3 เดือน) ดังนี้ 1. วันที่ 6 พฤษภาคม 2559 เวลา 14.00 น. - 14.50 น. ฟิวส์ควบคุมโลว์กรมทลวง เฟส A,B ขาดสาเหตุจากข้อบกพร่อง 2. วันที่ 30 พฤษภาคม 2559 เวลา 09.00 น. - 11.00 น. ดรอพเอาต์ฟิวส์คัทเอาท์ควบคุมโลว์กรมทลวง ถนนกรมทลวงระเบิดชำรุด เฟส A,B 3. วันที่ 3 มิถุนายน 2559 เวลา 06.09 น. - 06.53 น. เบรกเกอร์สถานีไฟฟ้าชุมพร 2 รหัส CPB9VB-01T/LShowB,G สาเหตุจากสายแรงสูง (PIC) ขนาด 185 ต.มม.เฟส B ขาดบริเวณ บ้านหัวถนน ทั้งนี้ บริเวณดังกล่าว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร มีแผนงานปรับปรุงระบบจำหน่าย เพื่อเปลี่ยนสายแรงสูงจากเดิม สายเปลือย (ACSR) ขนาด 50 ต.มม. เป็นสายเคเบิลอากาศ (SAC) ขนาด 50 ต.มม. ตาม WBS:P-DEI00.0-J-CHPD0.7124โครงการปรับปรุงเปลี่ยนสาย SACกรมทลวง ขอย 3 ซึ่งปัจจุบัน อยู่ระหว่างดำเนินการ คาดว่าแล้วเสร็จภายในเดือน มิถุนายน 2559	ปิด	13

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน 1129 ของ กฟจ.ชุมพร ประจำปี 2559

ลำดับ	กฟผ.	เลขที่คำ ร้องส่งถึง กฟผ.	วันที่รับข้อ ร้องเรียน	วันที่ปิดข้อ ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟผ.รับคำ ร้อง	สาเหตุของข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนินการ	จำนวนวัน
36	กฟจ.ชุมพร	C-9520325	19/5/2559	19/5/2559	คุณ สาริกา ศรีโพธิ์งาม	Call Center	แนะนำ กฟจ.ชุมพร เรื่องใบแจ้งค่าไฟฟ้า ลูกค้านำแจ้งว่า ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าตั้งแต่รอบบิลเดือนที่ 02/59ถึง 04/59 บ้านเลขที่ 41/12 ม.4 ต.ชุมกระพือ อ.เมือง จ. ชุมพร เจ้าหน้าที่ที่มาจดหน่วยไม่นำใบแจ้งไว้ในตู้หน้าบ้าน ได้มีการฝากไว้กับเพื่อนบ้านแทนและใบแจ้งของเดือน เมษายน ลูกค้านำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปอยู่บนถนน ลูกค้านำ ได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก เนื่องจากไม่ทราบยอด ค่าไฟฟ้าเกรงว่าจะถูกตัดไฟ ต้องการให้ทางเจ้าหน้าที่ ที่มาจดหน่วยนำใบแจ้งค่าไฟฟ้าใส่ในกล่องหน้าบ้านของ ลูกค้านำให้เรียบร้อย //ลูกค้านำคุณพิภพร ไกรลาศ หมายเลขติดต่อ 0844477135	มอบ.ขพ.ได้ติดต่อทางโทรศัพท์ชี้แจงกับผู้แจ้งไฟฟ้าเรียบร้อยแล้ว โดยได้รับคำตอบว่าใบแจ้งหนี้ส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้รับ เพราะเจ้าหน้าที่ใส่ใบแจ้งหนี้ลงในกล่องไม่เรียบร้อย บางครั้ง นำไปฝากเพื่อนบ้าน กว่าจะเจอเพื่อนบ้านก็จะถูกแจกจ่ายไฟ แล้ว ผบ.ขพ. รับทราบและจะดำเนินการตามคำร้องขอ พร้อมกับได้แนะนำการชำระค่าไฟฟ้าผ่านธนาคารให้ผู้แจ้ง ไฟฟ้า แต่ทางผู้แจ้งไฟฟ้าไม่สะดวก และได้กล่าวคำขอโทษใน การบริการในครั้งนี้ที่ไม่เรียบร้อย ผู้แจ้งไฟฟ้าพึงพอใจในการ ชี้แจง	ปิด	32
37	กฟจ.ชุมพร	C-8444185	26/4/2559	26/4/2559	ไม่มีข้อมูล	Call Center	แนะนำ กฟจ.ชุมพร เรื่องไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า แจ้งว่า เป็นของรอบบิลประจำเดือน 03/59 ของหมายเลขผู้ใช้ ไฟฟ้า 020003909410 บ้านเลขที่ 275/16 ต.ท่าตะเภา อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ส่งผลกระทบให้ไม่ทราบยอดค่า ไฟฟ้าและได้รับความไม่สะดวก จึงต้องการให้เจ้าหน้าที่ จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ใส่ไว้ในกล่องรับใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ เรียบร้อย เพื่อไม่ให้ปลิวหล่นหาย // คุณทิพย์วิทย์ ก็จะมี วิริยะ หมายเลขติดต่อกลับ 0813498317	กฟจ.ชุมพรได้ดำเนินการตรวจสอบและติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า แล้ว และได้นำกล่องสำหรับใส่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปติดตั้งให้กับ ผู้ใช้ไฟเป็นที่เรียบร้อยแล้ว	ปิด	32

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน 1129 ของ กฟจ.ชุมพร ประจำปี 2559

ลำดับ	กฟภ.	เลขที่คำ ร้องถึง กฟภ.	วันที่รับข้อ ร้องเรียน	วันที่ปิดข้อ ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟภ.รับคำ ร้อง	สาเหตุของข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนิน การ	จำนวนวัน
38	กฟจ.ชุมพร	C-8434441	23/3/2559	24/3/2559	ยุทธพงศ์ ไกลวิลาศ	Call Center	ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ PEA Shop สาขาห้างสรรพสินค้าโอ เซียน ชีอปปิง มอลล์ จ.ชุมพร เรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาไม่ สุภาพและไม่เต็มใจบริการ ลูกค้านั่งรอได้ไปติดต่อชำระ ค่าไฟฟ้าที่ PEA Shop เมื่อวันที่ 22/03/59 เวลาประมาณ 15.00 น. ลูกค้าแจ้งว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการแย่มาก โดยที่ ลูกค้าจะจดหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้าให้กับเจ้าหน้าที่ แต่ทาง เจ้าหน้าที่แจ้งว่าไม่ต้องจด มีบ้านหลังเดียว ทั้งๆที่ลูกค้า ต้องการชำระค่าไฟฟ้าบ้านหลายหลัง แจ้งว่าพนักงานคน นั้นมีการชักสีหน้าใส่ลูกค้า และต่อปากต่อคำกับลูกค้า ไม่ มีการขอโทษลูกค้า (เจ้าหน้าที่ชื่อคุณนัชชยานิส บุญ สมบูรณ์) เป็นพนักงานผู้หญิง นั่งอยู่ที่เคาน์เตอร์ หมายเลข 2 ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจในการบริการของลูกค้า ต้องการให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงเรื่องมารยาทและการบริการ ลูกค้า รบกวนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ/ ลูกค้าไม่ สะดวกแจ้งชื่อ นามสกุล และหมายเลขติดต่อกลับ		ปิด	2
39	กฟจ.ชุมพร	C-8434343	24/3/2559	24/3/2559	นิตยา ศรีวิชัย	Call Center	ร้องเรียน พนักงาน PEA Shop ห้างสรรพสินค้าโอเซียน ชี อปปิง มอลล์ จ.ชุมพร เรื่อง พนักงานพูดจาไม่สุภาพ วันที่ 22/03/59 เวลา 14.00 ไปชำระค่าไฟฟ้า เดือนที่3/59 เป็นยอด 15971.85 บาท ที่ PEA Shop ห้างสรรพสินค้า โอเซียน ชีอปปิง มอลล์พนักงาน ชื่อ นัฐณานิง บุญ สมบูรณ์ พูดจาไม่สุภาพ และมีการชักสีหน้าไม่พอใจในการ ให้บริการแก่ลูกค้า ต้องการร้องเรียนงานบริการ และให้ม ีการแก้ไขพฤติกรรมพนักงาน ผู้ติดต่อ คุณ นิตยา ศรีวิชัย หมายเลขโทรศัพท์ 0879549544	ตอบข้อร้องเรียน:ระบบได้ติดต่อคุณนิตยา ศรีวิชัย ทราบว่า คุณนิตยา มาชำระค่าไฟฟ้า หมายเลขผู้ใช้ไฟ 20004123316 ชื่อนาย สมยศ รั้งคิมวิศรุต แต่ต้องการเพิ่มค่าชำระโดยไม่ใบเสร็จเพื่อต้องการนำไปเครดิตภาษีเนื่องจากที่บ้าน หลังนี้ไว้แล้ว ผบ.จพ.ได้ชี้แจงผู้ใช้ไฟนำเอกสารสำคัญต่างๆ เช่นทะเบียนบ้าน,บัตรประชาชน,ภพ.20,หนังสือสัญญาซื้อ ขายบ้านหรือสำเนาโฉนด มายื่นคำร้องเพิ่มเติมข้อมูลที่ การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร ผู้ใช้ไฟพอใจต่อการชี้แจงทุก ประการ	ปิด	2

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน 1129 ของ กฟจ.ชุมพร ประจำปี 2559

ลำดับ	กฟภ.	เลขที่คำ ร้องส่งถึง กฟภ.	วันที่รับข้อ ร้องเรียน	วันที่ปิดข้อ ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟภ.รับคำ ร้อง	สาเหตุของข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนิน การ	จำนวนวัน
40	กฟจ.ชุมพร	C-8401952	26/4/2559	26/4/2559	ไม่มีข้อมูล	Call Center	แนะนำ กฟจ.ชุมพร เรื่องไม่ได้รับบิลใบแจ้งค่าไฟฟ้า หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020003796750 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า ราตรี โชติคุต บ้านเลขที่ 19/5 ม.4 ต.ขุนกระหัง อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร ลูกค้านี้แจ้งว่าไม่ได้รับบิลใบแจ้งค่าไฟฟ้าตั้งแต่ เดือน ธ.ค. 58 ถึงปัจจุบัน ต้องการให้ทาง กฟจ.ชุมพร ส่ง บิลใบแจ้งค่าไฟฟ้าทุกรอบบิลเพื่อป้องกันการลืมชำระค่า ไฟฟ้า เกรงว่าจะถูกตัดจ่ายกระแสไฟฟ้า รบกวนหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องประสานงานด้วยค่ะ ลูกค้านี้ คุณ ยืนยุทธ จูเอี่ยม หมายเลขติดต่อ 0805280004	กฟจ.ชุมพรได้ติดต่อกับผู้ใช้ไฟแล้ว ได้ประสานงานกับบริษัท ผู้จัดหน่วย และได้กำชับกับบริษัทหน่วยเพื่อไม่ให้เกิด เหตุการณ์แบบนี้อีก โดยได้นำกล่องสำหรับใส่บิลค่าไฟฟ้าไป ไว้ที่ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการแล้ว	ปิด	47
41	กฟจ.ชุมพร	C-8376394	21/3/2559	24/3/2559	ไม่ระบุ	Call Center	แนะนำ กฟจ.ชุมพร เรื่องไม่ได้รับบิลใบแจ้งมาประมาณ 2 เดือน ตั้งแต่เดือน 01/59-02/59 หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020004332625 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า ถวิวรรณ บัวมาศ บ้านเลขที่ 148/1ม.7 ต.วังใหม่ อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร โดยมีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านช่องทางปกติ ต้องการให้มีการ ตรวจสอบการจัดส่งบิลใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ถูกต้องตามบิลใบ แจ้งค่าไฟฟ้า รบกวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประสานงาน ด้วยค่ะ /ลูกค้านี้ คุณอรพรรณ พวงประ หมายเลขติดต่อ 0857895110 ที่อยู่ 148/1 ม.7 ต.วังใหม่ อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร		ปิด	24

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน 1129 ของ กฟจ.ชุมพร ประจำปี 2559

ลำดับ	กฟภ.	เลขที่คำ ร้องถึง กฟภ.	วันที่รับข้อ ร้องเรียน	วันที่ปิดข้อ ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟภ.รับคำ ร้อง	สาเหตุของข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนินการ	จำนวนวัน
43	กฟจ.ชุมพร	C-8255603		20/1/2559	ไม่ระบุ	Call Center	แนะนำ กฟจ.ชุมพร เรื่องไม่มีเจ้าหน้าที่รับสายแจ้งเหตุ ท้องแหว ลูกค้าแจ้งว่าเมื่อวันที่ 15/01/59 เวลา ประมาณ 22.00 น. มีเหตุไฟฟ้าดับกว้างในพื้นที่ของ ต.นาชะอัง อ. เมือง จ.ชุมพร ลูกค้าติดต่อที่หมายเลข 0-7753-4122 และ 0-7753-4401 แต่ไม่มีจนท.รับสาย จึงต้องการให้มี เจ้าหน้าที่ประจำห้องเวรอยู่ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อคอย ประสานงานกับทางผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อการบริการที่ดีขึ้น ลูกค้านักค้ากรมวณิชณ์ สังกัดการณ หมายเลขติดต่อ 0897278817	#หตบข้อร้องเรียน ตามข้อสรุปร้องเรียนที่อ้างถึง ลูกค้า (คุณวรลักษณ์ สังวร กาญจน์) อยู่บ้านเลขที่ 87/5 ม.9 ต.นาชะอัง อ.เมือง จ. ชุมพร แจ้งเรื่องติดต่อเจ้าหน้าที่ประจำท้องแหวฯ แต่ไม่มีผู้รับ สาย นั้น ผบ.ชพ.ได้ตรวจสอบรายละเอียดตามที่ลูกค้านแจ้ง พบว่าใน วันและเวลาดังกล่าว ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ กฟจ.ชุมพร มิใช่ไฟฟ้าขัดข้องเป็นจำนวนมาก และดับเป็นบริเวณกว้าง ทำ ให้ลูกค้านักค้าเข้ามาแจ้งไฟฟ้าขัดข้องเป็นจำนวนมาก ประกอบกับหมายเลขโทรศัพท์ที่รับแจ้งมีจำนวน 3 คู่สาย และยังมีความจำเป็นต้องติดต่อประสานงานทางวิทยุ รับ-ส่ง กับทางศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟฟ้าเพชรบุรี เพื่อพิจารณาส่ง จ่ายไฟเข้าระบบ จึงทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถรับสายที่ติดต่อ เข้ามาได้ทั้งหมดทุกสาย เบื้องต้น ผบ.ชพ. ได้ชี้แจง และแนะนำให้เจ้าหน้าที่ประจำ ห้องรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องรับทราบปัญหาดังกล่าว แล้ว ในกรณีมีไฟฟ้าขัดข้องเป็นจำนวนมาก และดับเป็น บริเวณกว้าง ให้พิจารณาจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม เพื่อรองรับ เหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้น(สถานะ : Close)/นายวีระเดช ชายชูหนู (CPN1J05101) 20/01/16 14:06	ปิด	5

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน 1129 ของ กฟจ.ชุมพร ประจำปี 2559

ลำดับ	กฟจ.	เลขที่คำ ร้องส่งถึง กฟจ.	วันที่รับข้อ ร้องเรียน	วันที่ปิดข้อ ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟจ.รับคำ ร้อง	สาเหตุของข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนินการ	จำนวนวัน
44	กฟจ.ชุมพร	C-8239801		18/1/2559	ไม่ระบุ	Call Center	แนะนำ กฟจ.ชุมพร เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย ลูกค้านั่งว่าไฟฟ้าดับบ่อยมาก เหลือเดือนละมากกว่า 3 ครั้ง ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อน อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าได้รับความเสียหาย ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าพื้นที่ตรวจสอบ ปรับปรุงและแก้ไขระบบไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ที่อยู่ 280/6 ม.5 ชุมชนหนองขวัญ รีสอร์ททิวา ถนนพ่วง อ.เมือง จ.ชุมพร จุดสังเกต ห่างจากสถานีรถไฟเมืองชุมพร ประมาณ 500 ม. ลูกค้า คุณปัทมกรณ์ โคสรวิตา หมายเลขติดต่อ 0825297222	##ตอบข้อร้องเรียน ตามข้อสรุปเรื่องเรียนที่อ้างถึง ลูกค้า คุณปัทมกรณ์ โคสรวิตา แจ้งไฟฟ้าดับบ่อยทำให้ได้รับความเดือดร้อน จึงขอให้ส่วนที่เกี่ยวข้องตรวจสอบแก้ไข นั้น ผบ.ชพ.ขอเรียนชี้แจงโดยมีรายละเอียดดังนี้ บริเวณที่ลูกค้าแจ้ง รับไฟฟ้าจากระบบจำหน่าย วงจรที่ 7 สถานีไฟฟ้าชุมพร 1 (รหัสอุปกรณ์ป้องกัน CPA07VB-01) และจากการตรวจสอบสถิติไฟฟ้าขัดข้องในรอบเดือนที่ผ่านมา พบว่ามีกระแสไฟฟ้าขัดข้องในบริเวณดังกล่าว จำนวน 2 ครั้ง ซึ่งสาเหตุมาจากอุปกรณ์ชำรุด เบื้องต้น ผบ.ชพ. ได้ชี้แจงให้ลูกค้าทราบแล้ว(สถานะ : Close)//นายวีระเดช ช้วยชูหนู (CPN1J05101) 18/01/16 10:34	ปิด	10
45	กฟจ.ชุมพร	C-8234371		8/1/2559	ไม่ระบุ	Call Center	แนะนำ กฟจ.ชุมพร เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย ลูกค้าแจ้งว่ามีใบต้นปาล์มเสียดสีกับสายไฟฟ้าบริเวณพื้นที่บ้านเลขที่ 85 ม.2 ต.บางลึก อ.เมือง จ.ชุมพร ทำให้เกิดเป็นลักษณะไฟฟ้าดับบ่อย เบื้องต้นลูกค้าได้มีการติดต่อพูดคุยกับทางเจ้าของพื้นที่ส่วนปาล์มเพื่อขอให้เจ้าของพื้นที่ทำการตัดใบต้นปาล์มที่เสียดสีกับสายไฟฟ้าแต่ทางเจ้าของพื้นที่ไม่ดำเนินการ ลูกค้าคุณสุชาติ ต้นสุติชล จึงต้องการให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้าไปตรวจสอบและแก้ไขดำเนินการปรับปรุงเสาไฟฟ้าหรือสายไฟฟ้า/ลูกค้าคุณสุชาติ ต้นสุติชล หมายเลขติดต่อกลับ 0815357200,0818142649	##ตอบข้อร้องเรียน:ตามสรุปข้อร้องเรียนที่อ้างถึง ลูกค้า คุณสุชาติ ต้นสุติชล แจ้งต้นปาล์มเสียดสีสายไฟฟ้าแรงสูงบริเวณ ม.2 ต.บางลึก อ.เมือง จ.ชุมพร ทำให้เกิดลักษณะไฟดับ จึงขอให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและดำเนินการนั้น ผบ.ชุมพร ได้ติดต่อประสานลูกค้า พร้อมดำเนินการตัดแต่งทางปาล์มให้ตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์แล้ว ในส่วนของปรับปรุงสายนั้น ปัจจุบันไลน์ดังกล่าวขาดด้วยสายเคเบิ้ลอากาศ ขนาด 50 ต.มม.แล้ว (สถานะ : Close)//นายวีระเดช ช้วยชูหนู (CPN1J05101) 08/01/16 16:04	ปิด	2

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียน 1129 ของ กฟจ.ชุมพร ประจำปี 2559

ลำดับ	กฟผ.	เลขที่คำ ร้องถึง กฟผ.	วันที่รับข้อ ร้องเรียน	วันที่ปิดข้อ ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	ช่องทาง กฟผ.รับคำ ร้อง	สาเหตุของข้อร้องเรียน	การดำเนินการแก้ไขหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	ผลการ ดำเนินการ	จำนวนวัน
46	กฟจ.ชุมพร	C-8229147		5/1/2559	N/A N/A	Call Center	แนะนำ กฟจ.ชุมพร เรื่องพนักงานพูดจาไม่สุภาพ และขาดมารยาทที่ดีในการให้บริการลูกค้า ลูกค้านำแจ้งว่ามีการไปติดต่อชำระค่าไฟฟ้ารอบบิล 12/58 ที่ห้างสรรพสินค้าโอเชียน ชีอปปิง มอลล์ (จ.ชุมพร) เวลา ประมาณ 13.00 น. โดยลูกค้าติดต่อชำระค่าไฟฟ้าเคาน์เตอร์ ที่ 2 ชำระค่าไฟฟ้า 9 หลัง มีการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้พนักงาน 9 ใบ พนักงานรับใบแจ้งแล้วนับได้ 8 ใบ แล้วโอนคืนให้ลูกค้าแล้วพูดว่า นับใหม่แล้วกัน นับได้ 8 ใบ ลูกค้านับใหม่แล้วแจ้งว่ามี 9 ใบ พอลูกค้าชำระเงินรวมแล้วทั้งหมดแจ้งว่าเป็นเงิน 5000 กว่าบาท พนักงานก็แจ้งว่าเงินไม่ครบ ขาดอีก 10 บาท ลูกค้านับแล้วเงินครบตามที่จ่ายไป พนักงานจึงรับเงินไป ซึ่งขณะนั้นลูกค้าไม่พอใจเป็นอย่างมาก แจ้งกับลูกค้าว่าทำไมคุณไม่ขอโทษ พนักงานพูดกลับมามีว่าก็ขอโทษแล้วไง ลูกค้าเกิดความไม่พอใจมากขึ้นจึงติดต่อมาที่ 1129 เพื่อต้องการร้องเรียนพนักงานที่ให้บริการ ลูกค้าแจ้งว่าพนักงานชื่อ ณีภัสชญานิต บุญสมบูรณ์ รหัสตามใบเสร็จรับเงิน 9007733 รับชำระเงินเคาน์เตอร์ 2 ลูกค้าต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการอบรมพนักงานให้มีการปรับปรุงการพูดจาของพนักงานและมารยาทในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า รบกวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูลตัวค่ะ// ลูกค้าเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าจังหวัดชุมพร ไม่สะดวกแจ้งชื่อและข้อมูลส่วนตัวค่ะ	##ตอบข้อร้องเรียน พล.บป.ดำเนินการอบรมพนักงานเรื่องคำพูด และการแสดงกริยามารยาทต่อผู้ใช้ไฟฟ้าหรือลูกค้า ด้วยความสุภาพเรียบร้อย ใน วันที่ 5 ม.ค. 2559(สถานะ : Close)/นายวีระเดช ช่วยชูหนู (CPN1J05101) 05/01/16 15:33	ปิด	2