

ที่ สกพ ๕๕๒๓/๐๗๕๕

สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
ประจำเขต ๑ (เชียงใหม่)
๔๐ อาคารแอร์พอร์ต บีซิเนส พาร์ค ชั้น ๒
ถนนมหิตล ตำบลหายยา
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๐๐

๗ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของประชาชน ผ่าน Line Official

เรียน ผู้อำนวยการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง

พระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ หมวด ๒ การคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน กำหนดให้คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) มีหน้าที่กำกับดูแลผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีการให้บริการพลังงานเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการและตามแบบมาตรฐานของสัญญาเกี่ยวกับการให้บริการ ตามที่ กกพ. กำหนด สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (สำนักงาน กกพ.) จึงได้พัฒนาช่องทาง การรับเรื่องร้องเรียนปัญหาการให้บริการไฟฟ้าสำหรับประชาชน ผ่าน Line Official หรือ “ไลน์แอด ERCvoice” เพื่อเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ให้เกิดความ สะดวก ความคล่องตัวเพิ่มขึ้น

โดยประชาชนผู้ใช้พลังงานสามารถเข้าถึงช่องทางการแจ้งปัญหาการให้บริการไฟฟ้าของ การไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย อาทิ กรณีเกิด ไฟตก ไฟดับ มิเตอร์ไฟชำรุด หม้อแปลงชำรุด/ระเบิด ถูกงดจ่ายไฟฟ้า หรือ เหตุฉุกเฉินอื่นๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยการเพิ่มบัญชีทางการ “กกพ. รับแจ้งปัญหา” หรือ ไอดีไลน์ @ERCvoice ทั้งนี้ สำนักงาน กกพ. ได้เชิญหน่วยงานการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย เข้าร่วมอยู่ใน Line Official นี้แล้ว ซึ่งการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายจะเป็นผู้แก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยตรง”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขอความอนุเคราะห์แจ้งให้ประชาชนและหน่วยงานที่อยู่ภายใต้ การกำกับของท่านทราบด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมพจน์ วิบูลย์เกียรติ)

ผู้อำนวยการเขต สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

ประจำเขต ๑ (เชียงใหม่) ปฏิบัติการแทน

เลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน



Line OA: @ERCvoice กกพ. รับแจ้งปัญหา

สำนักงาน กกพ. เขต ๑ (เชียงใหม่)

โทร ๐๕๓ ๒๐๓๔๓๓

E-mail : oerc_chiangmai@hotmail.com



Infographic รายละเอียดขั้นตอนการแจ้งปัญหา

ขั้นตอนการแจ้งปัญหา @ERCvoice "กทพ.รับแจ้งปัญหา" (ระบบ Traffy Fondue)

เพิ่มเพื่อน LINE ID @ERCvoice

กดแจ้งปัญหา และเลือกประเภท "ปัญหาด้านบริการไฟฟ้า"

พิมพ์ปัญหาที่ต้องการแจ้ง
หากต้องการส่งภาพ
ปัญหาที่ต้องการแจ้ง
ให้กดปุ่ม "ถ่ายภาพ" 
และปุ่ม "ถ่ายแนบไฟล์" 

เสร็จสิ้นการแจ้งเรื่องร้องเรียน
ระบบจะแจ้งอภคตสถานที่ "รอรับเรื่อง" ตอบกลับมา เจ้าหน้าที่จะทำการ
ส่งต่อปัญหาของทางไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งอภคตสถานะกลับ
เมื่อเสร็จสิ้นผู้แจ้งจะได้รับการแจ้งเตือนและประเมินความพึงพอใจ ★★★★★




"กทพ.รับแจ้งปัญหา" ผ่าน Line @ERCvoice (ระบบ Traffy Fondue)

ประชาชน
Minimal Efforts & interactions
(ใช้เวลาเพียง 30 วินาที - 1 นาที
ในการแจ้งเรื่อง)
Fast & Simple
(สามารถแจ้งเข้ามาได้ทุกพื้นที่ ทุกเวลา)
Functional & Emotional Elements
(แจ้งไปยังผู้รับผิดชอบโดยตรง และมีการ
แจ้งเตือนเมื่อมีความก้าวหน้า)

เจอ แซะ แซท


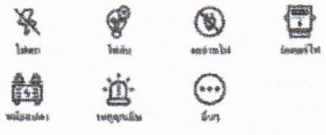
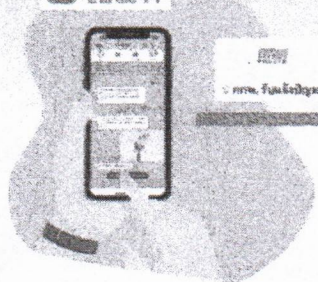



เจ้าหน้าที่ (เจอ จิค จม)	ผู้บริหาร (แพน แอด เร็ค)
<ul style="list-style-type: none">มีข้อมูลครบถ้วนในการแก้ปัญหา คำนึงภาพ หน่วยงาน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรู้ปัญหาได้รวดเร็ว จัดการได้ทันทีตลอดเวลา ทุกอุปกรณ์อยู่กับผู้แจ้งได้วางแผนจัดการทันทีตลอดเวลา ทุกแพลตฟอร์ม	<ul style="list-style-type: none">ชัดเจนส่วนสืบเรื่อง จัดการได้เอง โดยไม่ต้องรอ คำสั่งDashboard ข้อมูลเมืองเชิงพื้นที่ ติดตามแก้ไข ปัญหาเชิงพื้นที่แก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ ตลอดเวลา

@ERCvoice (กทพ.รับแจ้งปัญหา)

สำนักงาน กทพ. โดยนำขงเสริมการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของทางแจ้งปัญหาของประชาชน
ในการคุ้มครองผู้บริโภคพลังงานไฟฟ้าได้ดำเนินการบริการไฟฟ้าที่เป็นธรรม โดย กทพ. มีหน้าที่กำหนดดูแล 3 การไฟฟ้าให้
ปฏิบัติตามมาตรฐานของสัญญาให้บริการไฟฟ้า

ประเภทปัญหาด้านการบริการไฟฟ้า



กทพ. รับแจ้งปัญหา

