



ที่ ลป ๐๗๑๘/ว ๕๕๑

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้น
เลขที่รับ 2052 / ๔567
วันที่ 25 มิ.ย. 2567
เวลา 11.30 น.

ที่ว่าการอำเภอองาว

ถนนพหลโยธิน ลป ๕๒๑๑๐

๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของประชาชน ผ่าน Line Official

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหลวงเหนือ/ นายกเทศมนตรีตำบลหลวงใต้/ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทุกแห่ง
สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือจังหวัดลำปาง ที่ ลป ๐๐๑๗.๑/ว ๑๔๐๔๒ ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๗ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยจังหวัดลำปางได้รับแจ้งจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ประจำเขต ๑ (เชียงใหม่) ว่า พระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ หมวด ๖ การคุ้มครองผู้ใช้พลังงานกำหนดให้ คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) มีหน้าที่กำกับดูแลผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีการให้บริการพลังงานเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการและตามแบบมาตรฐานของสัญญาเกี่ยวกับการให้บริการตามที่ กกพ. กำหนด สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (สำนักงาน กกพ.) จึงได้พัฒนาช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาการให้บริการไฟฟ้าสำหรับประชาชน ผ่าน Line Official หรือ "ไลน์แอด ERCvoice" เพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ให้เกิดความสะดวกความคล่องตัวเพิ่มขึ้น โดยประชาชนผู้ใช้พลังงานสามารถเข้าถึงช่องทางการแจ้งปัญหาการให้บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย อาทิ กรณีเกิด ไฟตก ไฟดับ มิเตอร์ไฟชำรุด หม้อแปลงชำรุด/ระเบิด ถูกรุกขังไฟฟ้าหรือเหตุฉุกเฉินอื่น ๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยการเพิ่มบัญชีทางการ "กกพ. รับแจ้งปัญหา" หรือไอดีไลน์ @ERCvoice ทั้งนี้ สำนักงาน กกพ. ได้เชิญหน่วยงานการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย เข้าร่วมอยู่ใน Line Official นี้แล้ว ซึ่งการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายจะเป็นผู้แก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยตรง รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

อำเภอองาว ขอความร่วมมือท่านในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนปัญหาการให้บริการไฟฟ้าสำหรับประชาชนให้บุคลากรในสังกัด และประชาชนทั่วไปทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อทราบและนำไปใช้ประกอบการปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

เรียน นายก อบจ. บ้านอ้น

๑. ทว. แจ้ง ช่องทางการจัดการ
เรื่องร้องเรียนของประชาชน ผ่าน
Line Official

☑ เพื่อโปรดทราบ

☑ เพื่อโปรดพิจารณาจัดทำเอกสาร

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมจิตร จุลเจริญ)
นายอำเภอองาว

- 1.รับทราบ อบจ. / ปลัด อบจ.
- เพื่อโปรดพิจารณา
ประชาสัมพันธ์

นางสาวธามวดี สุวรรณเก
หัวหน้าสำนักปลัด
26 มิ.ย. 67

2. ทว. ท. (นางสาวบุญนิสา ผ่องใส)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

- 1. รับทราบ อบจ. (อ.)
ประชาสัมพันธ์

(นางสาวธามวดี สุวรรณเก)
หัวหน้าสำนักปลัด สำนักงาน อบจ.
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้น
26 มิ.ย. 67

- 1. รับทราบ อบจ. / ปลัด อบจ.
@km

นางลำพร คิดตาโย
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้น

ที่ทำการปกครองอำเภอองาว

กลุ่มงานบริหารงานปกครอง

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โทร. ๐-๕๔๒๖-๑๕๓๒

๑๑๑



ที่ ลป ๐๐๑๗.๑/ว ๑๔๐๑๒

ที่ว่าการอำเภอ

เลขรับที่ 2066

วันที่ 18 / มิ.ย. / 67

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง

ศาลากลางจังหวัดลำปาง

ถนนชริราชดำเนิน ลป ๕๒๐๐๐

๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง ข้องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของประชาชน ผ่าน Line Official
เรียน หัวหน้าส่วนราชการสังกัดราชการบริหารส่วนกลาง หัวหน้าส่วนราชการสังกัดราชการบริหารส่วนภูมิภาค
หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ นายอำเภอทุกอำเภอ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง
นายกเทศมนตรีนครลำปาง นายกเทศมนตรีเมืองเขลางค์นคร นายกเทศมนตรีเมืองพิชัย
และนายกเทศมนตรีเมืองลี้มแรด

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานประจำเขต ๑ (เชียงใหม่)
ที่ สกพ ๕๕๒๓/๐๗๕๔ ลงวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๗

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยจังหวัดลำปางได้รับแจ้งจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ประจำเขต ๑ (เชียงใหม่) ว่า พระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ หมวด ๖ การคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน กำหนดให้คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) มีหน้าที่กำกับดูแลผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีการให้บริการพลังงานเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการและตามแบบมาตรฐานของสัญญาเกี่ยวกับการให้บริการตามที่ กกพ. กำหนด สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (สำนักงาน กกพ.) จึงได้พัฒนาช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาการให้บริการไฟฟ้าสำหรับประชาชน ผ่าน Line Official หรือ "ไลน์แอด ERCvoice" เพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ให้เกิดความสะดวก ความคล่องตัวเพิ่มขึ้น โดยประชาชนผู้ใช้พลังงานสามารถเข้าถึงช่องทางการแจ้งปัญหาการให้บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย อาทิ กรณีเกิด ไฟตก ไฟดับ มีเตอร์ไฟชำรุด หม้อแปลงชำรุด/ระเบิด ถูกงดจ่ายไฟฟ้า หรือเหตุฉุกเฉินอื่น ๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยการเพิ่มบัญชีทางการ "กกพ. รับแจ้งปัญหา" หรือไอดีไลน์ @ERCvoice ทั้งนี้ สำนักงาน กกพ. ได้เชิญหน่วยงานการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย เข้าร่วมอยู่ใน Line Official นี้แล้ว ซึ่งการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายจะเป็นผู้แก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยตรง รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

ในการนี้ จังหวัดลำปาง ขอความร่วมมือส่วนราชการ/หน่วยงาน เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ช่องทางการร้องเรียนปัญหาการให้บริการไฟฟ้าสำหรับประชาชนให้บุคลากรในสังกัด และประชาชนทั่วไปทราบ โดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ สำหรับอำเภอให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ พิจารณาดำเนินการด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายชนาธิป เสมแย้ม)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดลำปาง

สำนักงานจังหวัด

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

โทร./โทรสาร ๐ ๕๔๓๕ ๑๒๑๑

1567

ศูนย์ดำรงธรรม "๑๐ ปี ศูนย์ดำรงธรรม นำสุขสู่ประชาชน"

(นายสมจิตร จูตเจริญ)

นายอำเภอ



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง	
รับที่	๓๒๑/๒
วันที่	๑๐.๐๘.๒๕๖๗
เวลา	

ที่ สกพ ๕๕๒๓/๐๓๕๕

สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
ประจำเขต ๑ (เชียงใหม่)
๕๐ อาคารแอร์พอร์ท บิซิเนส พาร์ค ชั้น ๒
ถนนมทิตล ตำบลหายยา
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๐๐

๓ มิถุนายน ๒๕๖๗

เรื่อง ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของประชาชน ผ่าน Line Official
เรียน ผู้อำนวยการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง

พระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. ๒๕๕๐ หมวด ๖ การคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน กำหนดให้คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) มีหน้าที่กำกับดูแลผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีการให้บริการพลังงานเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการและตามแบบมาตรฐานของสัญญาเกี่ยวกับการให้บริการ ตามที่ กกพ. กำหนด สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (สำนักงาน กกพ.) จึงได้พัฒนาช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาการให้บริการไฟฟ้าสำหรับประชาชน ผ่าน Line Official หรือ “ไลน์แอด ERCvoice” เพื่อเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ให้เกิดความ สะดวก ความคล่องตัวเพิ่มขึ้น

โดยประชาชนผู้ใช้พลังงานสามารถเข้าถึงช่องทางการแจ้งปัญหาการให้บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย 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

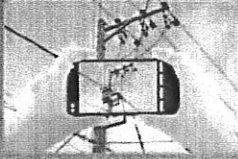
Infographic รายละเอียดขั้นตอนการแจ้งปัญหา



“กกพ.รับแจ้งปัญหา” ผ่าน Line @ERCvoice

(ระบบ Traffy Fondue)

ประชาชน



เจอ แซะ แซท

Minimal Efforts & Interactions
(ใช้เวลาเพียง 30 วินาที - 1 นาที ในการแจ้งเรื่อง)

Fast & Simple
(สามารถแจ้งเข้ามาได้ทุกพื้นที่ ทุกเวลา)

Functional & Emotional Elements
(แจ้งไปยังผู้รับผิดชอบโดยตรง และมีการแจ้งเตือนเมื่อมีความก้าวหน้า)



เจ้าหน้าที่ (เจอ จิด จง)

- มีข้อมูลครบถ้วนในการแก้ปัญหา เห็นภาพ หน่วยงาน รู้ตำแหน่งปัญหาที่ชัดเจน
- รู้ปัญหาได้รวดเร็ว จัดการได้ทันทีทุกเวลา ทุกอุปกรณ์
- คุยกับผู้แจ้งได้วางแผนจัดการทันทีทุกเวลา ทุกแพลตฟอร์ม

ผู้บริหาร (แพลน แอค เซ็ค)

- แต่ละส่วนรับเรื่อง จัดการได้เอง โดยไม่ต้องรอคำสั่ง
- Dashboard ข้อมูลเมืองเชิงพื้นที่ติดตามแก้ปัญหาเชิงพื้นที่
- แก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพและทันเวลา

@ERCvoice (กกพ.รับแจ้งปัญหา)



สำนักงาน กกพ. โดยฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิประโยชน์เพิ่มช่องทางแจ้งปัญหาของประชาชน โดยการคุ้มครองผู้ใช้พลังงานให้ได้รับการบริการไฟฟ้าที่เป็นธรรม โดย กกพ. มีหน้าที่กำกับดูแล 3 การไฟฟ้าใต้ปฏิบัติ คำนวณมาตรฐานของสัญญาให้บริการไฟฟ้า

ประเภทปัญหาด้านการบริการไฟฟ้า

**ไม่รับ**
ชดเชยค่า

**ไฟดับ**
เหตุฉุกเฉิน

**แรงดันไฟ**
อื่นๆ

**คุณภาพไฟ**





