



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟอ.หาดง

ถึง กฟอ.หาดง

เลขที่

วันที่

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System/แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่ 1/2565

เรียน ผจก.กฟอ.หาดง

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System สถานะ ณ วันที่ 8 เมษายน 2565 และแนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่ 1/2565 ของ กฟอ.หาดง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ (เรื่อง)	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกกด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Contact Center	-	1	1	-	2	-	4	-
2.	โทรศัพท์ สำนักงาน/ ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการ ทุจริตการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค (ศปท.PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	หน่วยงานกำกับ ดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	สำนักปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี (สปน.)	-	-	-	-	-	-	-	-
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
8.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-
9.	เอกสารจากผู้ ร้องเรียนส่งตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ (เรื่อง)	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกกด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
10.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Website กฟภ.	-	1	-	-	1	1	3	-
12.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
13.	PEA Smart Plus	1	1	2	-	-	-	4	-
14.	วิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
15.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
16.	ติดต่อโดยตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
17.	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		1	3	3	0	3	1	11	0

2. ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน

การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	ร้อยละ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	11	11	100	2.27
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	11	11	100	7.45
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
อยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	14	13	1	7.57
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
4	ร้องขอ	23	23	-	8.61
รวม		37	36	1	8.09

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน (ระบุแนวทางแก้ไขให้เป็นรูปธรรม/ชัดเจน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ)

4.1 ปัญหา ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์

แนวทางการแก้ไข เน้นย้ำการแจ้งเตือนและงดจ่ายไฟให้ดำเนินการตามระเบียบและวิธีปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

4.2 ปัญหา งานก่อสร้างขยายเขตระบบจำหน่ายล่าช้า

แนวทางการแก้ไข เร่งรัดดำเนินการให้อยู่ในระยะเวลามาตรฐานบริการ

4.3 ปัญหา ไฟฟ้าตกจากการที่พีสแรงสูงขาด ซึ่งมีสาเหตุมาจากต้นไม้ในระบบจำหน่าย

แนวทางการแก้ไข ให้มีการ Patrol ระบบจำหน่ายอย่างสม่ำเสมอ และตัดต้นไม้ที่อยู่ใกล้แนวระบบจำหน่ายแรงสูงให้มีระยะห่างเป็นไปตามมาตรฐาน

4.4 ปัญหา ไฟฟ้าตกจากอุปกรณ์ในระบบจำหน่ายชำรุด

แนวทางการแก้ไข ให้ทำการ Patrol ระบบจำหน่ายอย่างสม่ำเสมอ และดำเนินการเปลี่ยนอุปกรณ์ใหม่ทดแทนของเดิมที่ชำรุด พร้อมทั้งตรวจสอบสาเหตุของการชำรุด และรายงานส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อวางแผนแก้ไขในระยะยาวต่อไป

4.5 ปัญหา แรงดันไฟฟ้าตกเนื่องจากการขยายเขตฯ

แนวทางการแก้ไข การขยายเขตฯ ควรมีการพิจารณาเรื่องการbalance load ของหม้อแปลงด้วย

ส.อ.

(พิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์)

ตำแหน่ง พช.4 ผบ.ค.กฟอ.หาดง

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

ที่ น. 1 นค. (นค.๑๒๐/๒๕๖๕)

เรียน รจก.(ท), ขจก.(บ), ทผ.ปป., ทผ.บป., ทผ.บค., ทผ.มต., ทผ.กส., ทผ.บท.

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส

(นายพูนศักดิ์ ดวงใจ)

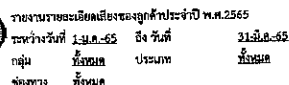
ตำแหน่ง ทผ.บค.กฟอ.หาดง

ประธานคณะกรรมการนิติที่ 3

(นายบุญยัง สักบัวแก้ว)

ผจก.กฟอ.หาดง

- 8 เม.ย. 2565

[illegible]



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กฟฟ. รับคำร้อง 26 มกราคม 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System I-65000357. วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 25 มกราคม 2565		
2. ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่น ๆ		
3. การยื่นคำร้อง ☐ เอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร ☐ ไม่เป็นเอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร		
4. ช่องทางคำร้อง		
☐ 1129 PEA Contact Center	☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร
☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ ศูนย์ดำรงธรรม	☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน
☐ สานเสวนา	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน
☐ สื่อสังคมออนไลน์	☒ Website PEA / E-Mail	☐ Mobile Application
☐ สปน. (www.1111.go.th)	☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)	
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ อภิชาติ.....นามสกุล รัตนสถิตย์ หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 3-5201-00496-72-5.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0896664100		
6. รายละเอียดคำร้อง: 111/85 หมู่ 7 ต.ทางดง อ.ทางดง จ.เชียงใหม่ 50230 มีไฟฟ้าตกบ่อย เกือบหลายครั้ง ภายใน 3 เดือนที่ผ่านมา จะมีความถี่ในการระเบิดของหม้อแปลง อาทิตย์ละ 1 วัน โดยจะได้ยินเสียงหม้อแปลงระเบิด จากนั้นไฟฟ้ามาไม่เต็มที่ ไฟกระพริบ และมีป๊มน้ำขนาดเล็กเสีย เกิดไฟตกล่าสุด ณ วันที่ 25 ม.ค. 65 เวลา 14.00-14.45		
7. ผู้รับคำร้อง: ลงชื่อ สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์.....ตำแหน่ง พชง.4 ผบค.กฟอ.ทางดง		
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: ลงชื่อ สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์.....ตำแหน่ง พชง.4 ผบค.กฟอ.ทางดง		
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้.....ผบบ.....รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ.....		
ผู้สั่งการ ลงชื่อ.....ตำแหน่ง พชก.กฟอ.เขต.....วันที่ 26 ม.ค. 2565 นายบุญยัง สืบบัวแก้ว		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง “ในระบบสารบรรณ” หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟภ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการดำเนินงานใน กฟภ.สร้างคำร้องดังกล่าว ในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน “ในระบบสารบรรณ” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ		



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง: ไฟฟ้าตกบ่อย หมู่บ้านทิพย์ภิรมย์	
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น: 15 ม.ค. 65 Dropped fuse CMC08VF-112/03 94 ท่งน 16 ม.ค. 65 " " " " 94C ท่งน สาเหตุ ขด คัทไม แบตเตอรี่หม้อแปลง	
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น 26 มกราคม 2565 ผู้ติดต่อ สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์	
4.การดำเนินการแก้ไข: พบ ประเด็นนี้เกิดจาก หม้อแปลงไฟฟ้า 94C คัทไม แบตเตอรี่ แผนการซ่อม จำหน่าย	
5.การแก้ไขป้องกัน: การสำรวจ patrol เพื่อ แก้ไข ไม่ให้ เกิดปัญหา อีกครั้ง	
6. ผู้ตอบชี้แจง: (นายภิตติพงษ์ อรุณกุล) ตำแหน่ง วิศวกร.6 ผบ.บ.กพอ.ทางคง วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 4 ก.พ. 2565 (กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)	
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องสามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 7 - 11)	
7.ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (.....) (เขียนตัวบรรจง) ไทสันต์ คัดทอง ผู้ไฟฟ้า ☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....	
8.ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่..... เหตุผลในการปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....	

9.วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน

10.คำชี้แจงกรณีปิด “ข้อร้องเรียน” เกิน 30 วัน.....

11. การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า (เฉพาะเสียงของลูกค้า ประเภท ร้องขอ , ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟผ.					
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับ จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟผ.					
5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....					

กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 - 13)

12. ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง
ของลูกค้า ลงวันที่..... - 4 ก.พ. 2565...สาเหตุ..... ได้ติดต่อผู้ร้องให้ชี้แจงข้อร้องเรียนแล้ว

13.ผู้ปิดคำร้อง..... วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... - 4 ก.พ. 2565...ระยะเวลา
ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 10..... วัน



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 24 กุมภาพันธ์ 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System C-52032266 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 23 กุมภาพันธ์ 2565																	
2. ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่น ๆ																	
3. การยื่นคำร้อง ☐ เอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร ☐ ไม่เป็นเอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร																	
4. ช่องทางคำร้อง <table border="0"><tr><td>☒ 1129 PEA Contact Center</td><td>☐ โทรศัพท์สำนักงาน</td><td>☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร</td></tr><tr><td>☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล</td><td>☐ ศูนย์ดำรงธรรม</td><td>☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน</td></tr><tr><td>☐ สานเสวนา</td><td>☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์</td><td>☐ สื่อมวลชน</td></tr><tr><td>☐ สื่อสังคมออนไลน์</td><td>☐ Website PEA / E-Mail</td><td>☐ Mobile Application</td></tr><tr><td>☐ สเปน. (www.1111.go.th)</td><td>☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)</td><td></td></tr></table>			☒ 1129 PEA Contact Center	☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร	☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ ศูนย์ดำรงธรรม	☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน	☐ สานเสวนา	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน	☐ สื่อสังคมออนไลน์	☐ Website PEA / E-Mail	☐ Mobile Application	☐ สเปน. (www.1111.go.th)	☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)	
☒ 1129 PEA Contact Center	☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร															
☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ ศูนย์ดำรงธรรม	☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน															
☐ สานเสวนา	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน															
☐ สื่อสังคมออนไลน์	☐ Website PEA / E-Mail	☐ Mobile Application															
☐ สเปน. (www.1111.go.th)	☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)																
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ วิทยา.....นามสกุล..... หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0621544427																	
6. รายละเอียดคำร้อง: ร้องเรียน กฟอ.หาดง จ.เชียงใหม่ เรื่อง ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ บ้านเลขที่ 91 ม.10 ต.น้ำแพร่ อ.หาดง จ.เชียงใหม่ 50230 หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020005808328 ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าวันที่ 23/02/65 เวลา 10.00 น. ถูกตัดไฟฟ้าโดยไม่ได้รับการแจ้งเตือน ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากได้รับความเสียหาย เพราะผู้ใช้ไฟฟ้ากำลังทำงานอยู่ทำให้คอมพิวเตอร์เสียหาย 2 ตัว และมีการติดต่อการไฟฟ้าในพื้นที่แต่ จ.นท. กลับพูดจาไม่ดี จึงต้องการให้ กฟอ.หาดง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น //คุณ วิทยา หมายเลขติดต่อ 0621544427																	
7. ผู้รับคำร้อง: ลงชื่อ สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์.....ตำแหน่ง พชง.4 ผบค.กฟอ.หาดง																	
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: ลงชื่อ สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์.....ตำแหน่ง พชง.4 ผบค.กฟอ.หาดง																	
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้.....มอบ.....รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ.....ตำแหน่ง ผบค.กฟอ.หาดง วันที่ 24 ก.พ. 2565 นายบุญยัง สันบัวแก้ว																	
หมายเหตุ: 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟภ,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการดำเนินงานใน กฟภ.สร้างคำร้องดังกล่าว																	

ท. ๒๙ ก.พ. ๖๕ ๑๖.๐๐ น.
๗๕๘๓๖๖๖๖

11. การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า (เฉพาะเสียงของลูกค้า ประเภท ร้องขอ , ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟผ.					
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับ จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟผ.					

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....
.....

หมายเหตุ : กรณีที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของ กฟผ. แต่ยังไม่พอใจในส่วนใดส่วนหนึ่ง กรุณาแจ้งข้อบกพร่องในส่วนนั้น

12. ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง
ของลูกค้านางวัน..... นายบุญยัง สิงบัวแก้ว 1 มี.ค. 2565 สาเหตุ..... ผมไม่ได้ยินเสียงดังมากแล้ว
.....

13. ผู้ปิดคำร้อง..... ร.อ. พิสิทธิ์ วัฒนวิทย์ วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... - 1 มี.ค. 2565 ระยะเวลา
ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 6 วัน



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 24 กุมภาพันธ์ 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System C-52032633 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 23 กุมภาพันธ์ 2565		
2. ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่น ๆ		
3. การยื่นคำร้อง ☐ เอกสาร/ลายลักษณ์อักษร ☐ ไม่เป็นเอกสาร/ลายลักษณ์อักษร		
4. ช่องทางคำร้อง ☒ 1129 PEA Contact Center ☐ โทรศัพท์สำนักงาน ☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร ☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล ☐ ศูนย์ดำรงธรรม ☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน ☐ สานเสวนา ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ☐ สื่อมวลชน ☐ สื่อสังคมออนไลน์ ☐ Website PEA / E-Mail ☐ Mobile Application ☐ สปน. (www.1111.go.th) ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)		
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ ยุทธภัทร นามสกุล สิงหนตร หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน - หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0634499614		
6. รายละเอียดคำร้อง: ร้องเรียน กฟอ.หาดง จ.เชียงใหม่ เรื่อง เจ้าหน้าที่ตัดไฟโดยไม่ตรวจสอบ ของบ้านเลขที่ 111/44 ม.7 ทิพภิรมย์ ต.หาดง อ.หาดง จ.เชียงใหม่ 50230 หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020021039654 จดทะเบียนในนาม นายยุทธภัทร สิงหนตร ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งวันที่ 21/02/65 ได้ให้ญาติเข้าไปติดต่อ กฟอ.หาดง เสร็จจากไกลเกลี่ยเรื่องการชำระค่าไฟฟ้า แต่จนท.แจ้งว่าให้เจ้าของบ้านเข้ามาติดต่อโดยตรง ซึ่งนัดกับทาง จนท. แล้วว่า วันที่ 23/02/65 จะเข้าไปติดต่อที่การไฟฟ้า แต่พอมาวันนี้ จนท. กลับเข้ามาตัดมิเตอร์โดยไม่ฟังเหตุผลของผู้ใช้ไฟฟ้า ทำให้ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจากที่บ้านขายอาหารตามสั่งได้รับผลกระทบโดยตรงของในตู้เย็นเสียหาย จึงต้องการให้ กฟอ.หาดง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและติดต่อกลับชี้แจงเกี่ยวกับเหตุการณ์ดังกล่าว //คุณ ยุทธภัทร สิงหนตร หมายเลขติดต่อกลับ 0634499614		
7. ผู้รับคำร้อง: ลงชื่อ สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.4 ผบค.กฟอ.หาดง		
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: ลงชื่อ สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.4 ผบค.กฟอ.หาดง		
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้ ผบป. รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ.....		
ผู้สั่งการ ลงชื่อ ตำแหน่ง ผบค.กฟอ.หาดง วันที่ 25 ก.พ. 2565 นายบุญยัง สังบัวแก้ว		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟก,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการปฏิบัติงานใน กฟอ.สร้างคำร้องดังกล่าว		

11. การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า (เฉพาะเสียงของลูกค้า ประเภท ร้องขอ , ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น)					
รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	✓				
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟผ.	✓				
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับ จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	✓				
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟผ.	✓				
5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....					
หากมีข้อสงสัยหรือข้อร้องเรียน กรุณาติดต่อฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง (เฉพาะเรื่อง 12-13)					
12. ข้าพเจ้า..... (ผู้ถูก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง ของลูกค้านี้ ลงวันที่ <u>นายบุญยัง สืบบัวแก้ว</u> สาเหตุ <u>ผมได้ติดต่อแจ้งขอแก้ไขแล้ว</u>					
13. ผู้ปิดคำร้อง..... <u>ท.อ. พิศมัย</u> วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... <u>25 ก.พ. 2565</u> ระยะเวลา ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... <u>2</u> วัน					



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 8 มีนาคม 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System C-52089139 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 4 มีนาคม 2565		
2. ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่น ๆ		
3. การยื่นคำร้อง ☐ เอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร ☐ ไม่เป็นเอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร		
4. ช่องทางคำร้อง ☒ 1129 PEA Contact Center ☐ โทรศัพท์สำนักงาน ☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร ☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล ☐ ศูนย์ดำรงธรรม ☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน ☐ สานเสวนา ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ☐ สื่อมวลชน ☐ สื่อสังคมออนไลน์ ☐ Website PEA / E-Mail ☐ Mobile Application ☐ สเปน. (www.1111.go.th) ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)		
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ ฌักทร.....นามสกุล ขวัญโต หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนหมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0813068914		
6. รายละเอียดคำร้อง: ร้องเรียน กฟอ.หาดง จ.เชียงใหม่ เรื่อง ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ บ้านเลขที่ 300 ม.2 ด.หาดง อ.หาดง จ.เชียงใหม่ 50230 หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020019959176 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า น.ส.อุบลรัตน์ ยาวิชัย ผู้ใช้ไฟฟ้า แจ้ง ว่าวันที่ 4/3/65 เวลาประมาณ 11.00 น.ที่บ้านไฟดับเนื่องจากถูกตัดไฟ แต่ไม่ได้รับการแจ้งเตือนหรือไม่มีการบอกกล่าวก่อนว่า จะทำการตัดกระแสไฟฟ้า ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก จึงต้องการให้ กฟอ.หาดง จ.เชียงใหม่ และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีตรวจสอบเรื่องการส่งเอกสารแจ้งเตือนให้ครบถ้วนทุกครั้ง //ผู้ใช้ไฟฟ้าคุณณภัทร ขวัญโต หมายเลข ติดต่อกลับ 0813068914		
7. ผู้รับคำร้อง: ลงชื่อ สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์.....ตำแหน่ง พงษ.4 ผบค.กฟอ.หาดง		
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: ลงชื่อ สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์.....ตำแหน่ง พงษ.4 ผบค.กฟอ.หาดง		
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้.....ผบป.....รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ.....		
ผู้สั่งการ ลงชื่อ.....ตำแหน่ง ผบค.กฟอ.หาดง.....วันที่ - 8 มี.ค. 2565 นายบุญยัง สังบัวแก้ว		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟภ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการดำเนินการใน กฟภ.สร้างคำร้องดังกล่าว ในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ		

- รศ.สส.

- ประธานกรรมการ

1 ๓๖๖๐๖ ๓๖-๖๖๖ ๓๖๖ ๓๖๖

๓๖๖ ๓๖๖ ๓๖๖



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 8 มีนาคม 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System M-65001022 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 6 มีนาคม 2565																	
2. ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่น ๆ																	
3. การยื่นคำร้อง ☐ เอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร ☐ ไม่เป็นเอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร																	
4. ช่องทางคำร้อง <table border="0"><tr><td>☐ 1129 PEA Contact Center</td><td>☐ โทรศัพท์สำนักงาน</td><td>☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร</td></tr><tr><td>☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล</td><td>☐ ศูนย์ดำรงธรรม</td><td>☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน</td></tr><tr><td>☐ สานเสวนา</td><td>☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์</td><td>☐ สื่อมวลชน</td></tr><tr><td>☐ สื่อสังคมออนไลน์</td><td>☐ Website PEA / E-Mail</td><td>☒ Mobile Application</td></tr><tr><td>☐ สเปน. (www.1111.go.th)</td><td>☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)</td><td></td></tr></table>			☐ 1129 PEA Contact Center	☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร	☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ ศูนย์ดำรงธรรม	☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน	☐ สานเสวนา	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน	☐ สื่อสังคมออนไลน์	☐ Website PEA / E-Mail	☒ Mobile Application	☐ สเปน. (www.1111.go.th)	☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)	
☐ 1129 PEA Contact Center	☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร															
☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ ศูนย์ดำรงธรรม	☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน															
☐ สานเสวนา	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน															
☐ สื่อสังคมออนไลน์	☐ Website PEA / E-Mail	☒ Mobile Application															
☐ สเปน. (www.1111.go.th)	☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)																
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ ศักดิ์ชัย นามสกุล กานเครือ หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0818306464 E-mail : Khunnakhao@yahoo.com หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 020023384352																	
6. รายละเอียดคำร้อง: ขอมือข้อควรระวัง ค่าไฟฟ้าแพงมาก ตอนนี้บ้านเสร็จแล้ว 2 ปีแล้ว ยังไม่มีการไปเปลี่ยนหม้อให้เลยครับ																	
7. ผู้รับคำร้อง: ลงชื่อ สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.4 ผบค.กฟอ.หาดง																	
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: ลงชื่อ สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.4 ผบค.กฟอ.หาดง																	
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้ ผบค. รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ..... (นายบุญยัง สังบัวแก้ว) ตำแหน่ง ผบค.กฟอ.หาดง วันที่ 6 มี.ค. 2565																	
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟภ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีย้ายงานใน กฟภ.สร้างคำร้องดังกล่าว ในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน "ในระบบ PEA-VOC System" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ																	



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง:	ขอติดตั้งตู้โทรศัพท์ จำนวน ๑ ตู้ และ ๑ ตู้ ติดตั้งตู้โทรศัพท์ เป็น การ
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น:	ได้ตรวจสอบเบื้องต้น ไม่พบปัญหาใดๆ แต่พบว่ามีเสียงรบกวน ๑๐ นาที ด้วยเสียงรบกวน เป็น ๑/๒ นาที หรือ ๑/๒ นาที เป็น การ
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น	๘ มี.ค. ๒๕๖๕ ผู้ติดต่อ ร.อ.วิมลพร สิตะบุตร
4.การดำเนินการแก้ไข:	ได้ดำเนินการแก้ไข โดยให้ช่างเทคนิค ตรวจสอบและซ่อมแซมตู้โทรศัพท์ ใน ๑๕ นาที และ ได้ดำเนินการตรวจสอบและซ่อมแซมตู้โทรศัพท์ ใน ๑๕ นาที หรือ ๑/๒ นาที เป็น การ
5.การแก้ไขป้องกัน:	-
6. ผู้ตอบชี้แจง	ร.อ.วิมลพร สิตะบุตร ตำแหน่ง พว. ๕ ขนบ. ๑๖๖. ๐๐๐๐ ที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 15 มี.ค. 2565 (กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)
กรณีผู้ร้องไม่พอใจผลการดำเนินการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 7 - 11)	
7.ข้าพเจ้า	นางสาววิมลพร สิตะบุตร ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง) ☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ)
8.ข้าพเจ้า	(นางบุญยัง สักแก้ว) (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า
ลงวันที่	16 มี.ค. 2565 เหตุผลในการปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง พว. ได้ดำเนินการตรวจสอบและซ่อมแซมตู้โทรศัพท์ ใน ๑๕ นาที และ ได้ดำเนินการตรวจสอบและซ่อมแซมตู้โทรศัพท์ ใน ๑๕ นาที หรือ ๑/๒ นาที เป็น การ
9.วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง	16 มี.ค. 2565 ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง 10 วัน
10.คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน 30 วัน	-

11. การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า (เฉพาะเสียงของลูกค้า ประเภท ร้องขอ , ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น)					
รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน		/			
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.		/			
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับ จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน		/			
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.	/				
5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....					
หมายเหตุ: กรณีการร้องเรียนการลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 - 13)					
12. ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง ของลูกค้า ลงวันที่.....สาเหตุ.....					
13.ผู้ปิดคำร้อง.....วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลา ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน					



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 14 มีนาคม 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System L-65001172..... วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 12 มีนาคม 2565																	
2. ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่น ๆ																	
3. การยื่นคำร้อง ☐ เอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร ☐ ไม่เป็นเอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร																	
4. ช่องทางคำร้อง <table border="0"><tr><td>☐ 1129 PEA Contact Center</td><td>☐ โทรศัพท์สำนักงาน</td><td>☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร</td></tr><tr><td>☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล</td><td>☐ ศูนย์ดำรงธรรม</td><td>☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน</td></tr><tr><td>☐ สานเสวนา</td><td>☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์</td><td>☐ สื่อมวลชน</td></tr><tr><td>☐ สื่อสังคมออนไลน์</td><td>☒ Website PEA / E-Mail</td><td>☐ Mobile Application</td></tr><tr><td>☐ สปน. (www.1111.go.th)</td><td>☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)</td><td></td></tr></table>			☐ 1129 PEA Contact Center	☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร	☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ ศูนย์ดำรงธรรม	☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน	☐ สานเสวนา	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน	☐ สื่อสังคมออนไลน์	☒ Website PEA / E-Mail	☐ Mobile Application	☐ สปน. (www.1111.go.th)	☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)	
☐ 1129 PEA Contact Center	☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร															
☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ ศูนย์ดำรงธรรม	☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน															
☐ สานเสวนา	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน															
☐ สื่อสังคมออนไลน์	☒ Website PEA / E-Mail	☐ Mobile Application															
☐ สปน. (www.1111.go.th)	☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)																
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ ธีรชัย.....นามสกุล ใจคำ หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 1-5099-00116-04-0.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0889245651 E-mail :หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 020021353953																	
6. รายละเอียดคำร้อง: 345/150 ม.5 ต.สันผักหวาน อ.หางดง จ.เชียงใหม่ ขั้วระควไฟแล้วถูกตัดมิเตอร์ ในแอฟชั่นสถานะ ปกติ โทร. 1129 ปกติ พอโทรไปไฟฟ้าทางดงบอกค้างจ่าย โทร. 1129 บอกมียอดชำระเข้ามาหลังจากโทรไฟฟ้าทางดงเสร็จ ซึ่งได้จ่ายไปนานแล้ว โอนค่าต่อมิเตอร์อีก 107 บาท ก่อนมาตัดทำไมไม่เช็คคิๆ ของในตู้เย็นเสียหาย																	
7. ผู้รับคำร้อง: ลงชื่อ สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์.....ตำแหน่ง พงษ.4 ผบค.กฟอ.หางดง																	
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: ลงชื่อ สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์.....ตำแหน่ง พงษ.4 ผบค.กฟอ.หางดง																	
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้.....ผบป.....รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ.....ตำแหน่ง ผบค.กฟอ.หางดง.....วันที่ 12 มี.ค. 2565 (นายบุญยัง สืบบัวแก้ว)																	
หมายเหตุ : 1. คำร้อง “ในระบบสารบรรณ” หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟภ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการดำเนินงานใน กฟภ.สร้างคำร้องดังกล่าว ในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน “ในระบบสารบรรณ” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน “ในระบบ PEA-VOC System” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ																	



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง: ขาดค่าไฟฟ้าผ่าน App PEA Smart Plus ไปนานแล้ว แต่ถูกตัดไฟ และถูกเรียกเก็บค่าต่อกลับ 107 บาท.	2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น: ผู้ใช้ไฟฟ้า APP- PEA Smart Plus 2.เดือน ต.ธรรมกิจม.สง. 104- 111. เลขที่ 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 23. 24. 25. 26. 27. 28. 29. 30. 31. 32. 33. 34. 35. 36. 37. 38. 39. 40. 41. 42. 43. 44. 45. 46. 47. 48. 49. 50. 51. 52. 53. 54. 55. 56. 57. 58. 59. 60. 61. 62. 63. 64. 65. 66. 67. 68. 69. 70. 71. 72. 73. 74. 75. 76. 77. 78. 79. 80. 81. 82. 83. 84. 85. 86. 87. 88. 89. 90. 91. 92. 93. 94. 95. 96. 97. 98. 99. 100. 101. 102. 103. 104. 105. 106. 107. 108. 109. 110. 111. 112. 113. 114. 115. 116. 117. 118. 119. 120. 121. 122. 123. 124. 125. 126. 127. 128. 129. 130. 131. 132. 133. 134. 135. 136. 137. 138. 139. 140. 141. 142. 143. 144. 145. 146. 147. 148. 149. 150. 151. 152. 153. 154. 155. 156. 157. 158. 159. 160. 161. 162. 163. 164. 165. 166. 167. 168. 169. 170. 171. 172. 173. 174. 175. 176. 177. 178. 179. 180. 181. 182. 183. 184. 185. 186. 187. 188. 189. 190. 191. 192. 193. 194. 195. 196. 197. 198. 199. 200. 201. 202. 203. 204. 205. 206. 207. 208. 209. 210. 211. 212. 213. 214. 215. 216. 217. 218. 219. 220. 221. 222. 223. 224. 225. 226. 227. 228. 229. 230. 231. 232. 233. 234. 235. 236. 237. 238. 239. 240. 241. 242. 243. 244. 245. 246. 247. 248. 249. 250. 251. 252. 253. 254. 255. 256. 257. 258. 259. 260. 261. 262. 263. 264. 265. 266. 267. 268. 269. 270. 271. 272. 273. 274. 275. 276. 277. 278. 279. 280. 281. 282. 283. 284. 285. 286. 287. 288. 289. 290. 291. 292. 293. 294. 295. 296. 297. 298. 299. 300. 301. 302. 303. 304. 305. 306. 307. 308. 309. 310. 311. 312. 313. 314. 315. 316. 317. 318. 319. 320. 321. 322. 323. 324. 325. 326. 327. 328. 329. 330. 331. 332. 333. 334. 335. 336. 337. 338. 339. 340. 341. 342. 343. 344. 345. 346. 347. 348. 349. 350. 351. 352. 353. 354. 355. 356. 357. 358. 359. 360. 361. 362. 363. 364. 365. 366. 367. 368. 369. 370. 371. 372. 373. 374. 375. 376. 377. 378. 379. 380. 381. 382. 383. 384. 385. 386. 387. 388. 389. 390. 391. 392. 393. 394. 395. 396. 397. 398. 399. 400. 401. 402. 403. 404. 405. 406. 407. 408. 409. 410. 411. 412. 413. 414. 415. 416. 417. 418. 419. 420. 421. 422. 423. 424. 425. 426. 427. 428. 429. 430. 431. 432. 433. 434. 435. 436. 437. 438. 439. 440. 441. 442. 443. 444. 445. 446. 447. 448. 449. 450. 451. 452. 453. 454. 455. 456. 457. 458. 459. 460. 461. 462. 463. 464. 465. 466. 467. 468. 469. 470. 471. 472. 473. 474. 475. 476. 477. 478. 479. 480. 481. 482. 483. 484. 485. 486. 487. 488. 489. 490. 491. 492. 493. 494. 495. 496. 497. 498. 499. 500. 501. 502. 503. 504. 505. 506. 507. 508. 509. 510. 511. 512. 513. 514. 515. 516. 517. 518. 519. 520. 521. 522. 523. 524. 525. 526. 527. 528. 529. 530. 531. 532. 533. 534. 535. 536. 537. 538. 539. 540. 541. 542. 543. 544. 545. 546. 547. 548. 549. 550. 551. 552. 553. 554. 555. 556. 557. 558. 559. 560. 561. 562. 563. 564. 565. 566. 567. 568. 569. 570. 571. 572. 573. 574. 575. 576. 577. 578. 579. 580. 581. 582. 583. 584. 585. 586. 587. 588. 589. 590. 591. 592. 593. 594. 595. 596. 597. 598. 599. 600. 601. 602. 603. 604. 605. 606. 607. 608. 609. 610. 611. 612. 613. 614. 615. 616. 617. 618. 619. 620. 621. 622. 623. 624. 625. 626. 627. 628. 629. 630. 631. 632. 633. 634. 635. 636. 637. 638. 639. 640. 641. 642. 643. 644. 645. 646. 647. 648. 649. 650. 651. 652. 653. 654. 655. 656. 657. 658. 659. 660. 661. 662. 663. 664. 665. 666. 667. 668. 669. 670. 671. 672. 673. 674. 675. 676. 677. 678. 679. 680. 681. 682. 683. 684. 685. 686. 687. 688. 689. 690. 691. 692. 693. 694. 695. 696. 697. 698. 699. 700. 701. 702. 703. 704. 705. 706. 707. 708. 709. 710. 711. 712. 713. 714. 715. 716. 717. 718. 719. 720. 721. 722. 723. 724. 725. 726. 727. 728. 729. 730. 731. 732. 733. 734. 735. 736. 737. 738. 739. 740. 741. 742. 743. 744. 745. 746. 747. 748. 749. 750. 751. 752. 753. 754. 755. 756. 757. 758. 759. 760. 761. 762. 763. 764. 765. 766. 767. 768. 769. 770. 771. 772. 773. 774. 775. 776. 777. 778. 779. 780. 781. 782. 783. 784. 785. 786. 787. 788. 789. 790. 791. 792. 793. 794. 795. 796. 797. 798. 799. 800. 801. 802. 803. 804. 805. 806. 807. 808. 809. 810. 811. 812. 813.
--	--

11. การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า (เฉพาะเสียงของลูกค้า ประเภท ร้องขอ , ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟผ.					
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับ จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟผ.					
5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....					
หมายเหตุ: ผู้ตอบข้อ 11 ไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 - 13)					
12. ข้าพเจ้า..... <u>นายบุญยัง สังข์แก้ว</u>..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง ของลูกค้า ลงวันที่..... <u>16 มี.ค. 2565</u>..... สาเหตุ..... <u>พณ. ได้ติดต่อแจ้งข้อร้องเรียนแล้ว</u>					
13. ผู้ปิดคำร้อง..... <u>ร.อ. พิศมัย</u>..... วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... <u>16 มี.ค. 2565</u>..... ระยะเวลา ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... <u>1</u>..... วัน					



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 15 มีนาคม 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System C-52162270 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 14 มีนาคม 2565																	
2. ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่น ๆ																	
3. การยื่นคำร้อง ☐ เอกสาร/ลายลักษณ์อักษร ☐ ไม่เป็นเอกสาร/ลายลักษณ์อักษร																	
4. ช่องทางคำร้อง <table border="0"><tr><td>☒ 1129 PEA Contact Center</td><td>☐ โทรศัพท์สำนักงาน</td><td>☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร</td></tr><tr><td>☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล</td><td>☐ ศูนย์ดำรงธรรม</td><td>☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน</td></tr><tr><td>☐ สาขาสวนา</td><td>☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์</td><td>☐ สื่อมวลชน</td></tr><tr><td>☐ สื่อสังคมออนไลน์</td><td>☐ Website PEA / E-Mail</td><td>☐ Mobile Application</td></tr><tr><td>☐ สปน. (www.1111.go.th)</td><td>☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)</td><td></td></tr></table>			☒ 1129 PEA Contact Center	☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร	☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ ศูนย์ดำรงธรรม	☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน	☐ สาขาสวนา	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน	☐ สื่อสังคมออนไลน์	☐ Website PEA / E-Mail	☐ Mobile Application	☐ สปน. (www.1111.go.th)	☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)	
☒ 1129 PEA Contact Center	☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร															
☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ ศูนย์ดำรงธรรม	☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน															
☐ สาขาสวนา	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน															
☐ สื่อสังคมออนไลน์	☐ Website PEA / E-Mail	☐ Mobile Application															
☐ สปน. (www.1111.go.th)	☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)																
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ อัญชลี.....นามสกุล เจริญรอด หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนหมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0910699098 E-mail :หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 020018918539																	
6. รายละเอียดคำร้อง: ร้องเรียน กฟอ.หาดขง จังหวัดเชียงใหม่ เรื่อง ค่าไฟแพง ของบ้านเลขที่ 299/225 ม.6 กาญจนกนก วิลล์ 10 ต.สันผักหวาน อ.หาดขง จ.เชียงใหม่ 50230 ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า เมื่อวานมิเตอร์ใหม่ แต่ได้รับการเปลี่ยนมิเตอร์ เรียบร้อยแล้ว ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่มาเปลี่ยน แจ้งว่าสายเมนหลวม ซึ่งผู้ใช้ไฟคิดว่าสาเหตุนี้มีส่วนที่ทำให้ที่ผ่านมามีค่าไฟแพง ใช่หรือไม่ เนื่องจากที่บ้านมีพฤติกรรมที่ใช้ไฟน้อย แต่ค่าไฟแพง ซึ่งเคยได้สอบถามช่างบ้านที่มีเครื่องใช้ไฟที่มากกว่าแต่มี ค่าไฟที่ถูกกว่าบ้านตนเอง จึงต้องการให้ กฟอ.หาดขง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบและติดต่อกลับผู้ใช้ไฟ //ผู้ใช้ไฟฟ้าคุณอัญชลี หมายเลขติดต่อกลับ 0910699098																	
7. ผู้รับคำร้อง: ลงชื่อ สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์.....ตำแหน่ง พช.4 ผบค.กฟอ.หาดขง																	
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: ลงชื่อ สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์.....ตำแหน่ง พช.4 ผบค.กฟอ.หาดขง																	
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้.....ผมต.....รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ.....																	
ผู้สั่งการ ลงชื่อ.....ตำแหน่ง ผกก.กฟอ.หาดขง.....วันที่ 14 มี.ค. 2565 (นายบุญยัง สืบบัวแก้ว)																	
หมายเหตุ : 1. คำร้อง “ในระบบสารบรรณ” หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผกก.กฟอ., กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการรับเรื่องในระบบ ในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน “ในระบบสารบรรณ” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ																	



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง: ที่บ้านมีพฤติกรรมที่ใช้ไฟน้อย แต่ค่าไฟฟ้าแพง ต้องการให้ กฟอ.ทางตง ตรวจสอบ
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น: จ.ทอ.โทร.ถามถาม นนท์ สิงห์บุรี ๕๗๓ เรื่องจากทอ.ส่งเอกสารมาให้ กฟอ. จึงรีบส่งการให้ทอ.ให้ทอ.ส่งเอกสารมาให้ กฟอ. ให้ส่งไฟฟ้าสูง หรือ ไม่
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น 15 มีนาคม 2565 ผู้ติดต่อ สิบเอกพิพัฒน์พงษ์ ลิตาพันธ์
4.การดำเนินการแก้ไข: พมท. ได้แนะนำให้ทอ.ส่งเอกสารมาให้ กฟอ. ให้ส่งไฟฟ้าสูง หรือ ไม่
5.การแก้ไขป้องกัน
6. ผู้ตอบชี้แจง (นายจิรศักดิ์ กันทา) ตำแหน่ง กฟอ. พมท. กฟอ. พมท. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 23 มี.ค. 65 วศก. พมท. (กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)
7.ข้าพเจ้า นายเอก: สิบเอกพิพัฒน์พงษ์ ลิตาพันธ์ ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง) ☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ)
8.ข้าพเจ้า (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่ เหตุผลในการปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง
9.วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง วัน
10.คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน 30 วัน

11. การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า (เฉพาะเสียงของลูกค้า ประเภท ร้องขอ , ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟผ.					
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับ จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟผ.					

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....
.....

กฟผ. ขอสงวนสิทธิ์ในข้อมูลของนางสาวทรงกลด ชัยภักดิ์ จากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 - 13)

12. ข้าพเจ้า..... นายสมศักดิ์ ชัยภักดิ์ (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง
ของลูกค้า ลงวันที่ 24 ส.ค. 2565 ทม.มค.กฟอ.ทางตง.ค.ได้ดำเนินการตามข้อ 12 และ

13.ผู้ปิดคำร้อง ค.อ.พิชญะพร นิตยกุล วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง 24 ส.ค. 2565 ระยะเวลา
ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง 10 วัน



Vcare

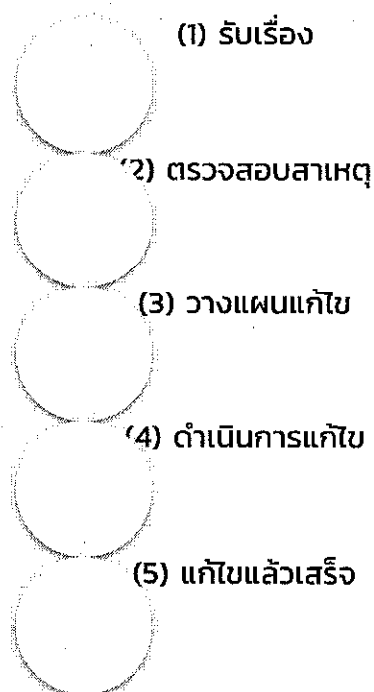
505650
กฟอ.หาดง

ระบบติดตามข้อร้องเรียนปัญหาคุณภาพไฟฟ้า (VOC Tracking)

ระบบติดตามเสียงของลูกค้า เกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนปัญหาคุณภาพไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

VOC NO : M-65001188

Case Type : ด้านข้อร้องเรียน
ปัญหาไฟฟ้าตก

**เวลาติดต่อผู้ยื่นคำร้อง (วัน)**

ใช้ไป

1

คงเหลือ

4

ทั้งหมด

5**SLA ทั้งหมด (วัน)**

ใช้ไป

8

คงเหลือ

17

ทั้งหมด

25

ข้อมูลการรับทราบ

รายละเอียด : ผู้ยื่นคำร้อง **คุณ- -** ได้ **ยอมรับ** การรับทราบการชี้แจงและยอมรับการแก้ไขคำร้อง
ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า จากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค **กฟอ.หาดง** แล้ว

เหตุผล : -

วันที่รับทราบล่าสุด : 21/03/2565 00:00 น.

สถานะการดำเนินการ

วันที่แจ้งเข้าระบบ : 14/03/2565 19:46 น.

วันที่ปรับปรุง : 22/03/2565 09:02 น.

วันที่คาดการณ์แล้วเสร็จ : 08/04/2565

สถานะปัจจุบัน : (5) ปิดคำร้องโดยสมบูรณ์

ผู้รับงาน : กิตติพงษ์ อูไรกุล

WBS NO : -

PM NO : -

Ref. NO : -

รายละเอียด

ลำดับ	วันที่ปรับปรุง	สถานะ
1	14/03/2565 19:46 น.	(1) บันทึกคำร้องเข้าระบบ PEA-Vcare
2	14/03/2565 19:59 น.	(1) บันทึกเรื่องในตารางงาน

ลำดับ	วันที่ปรับปรุง	สถานะ
3	15/03/2565 10:53 น.	(1) รับเรื่องในระบบแล้ว
4	15/03/2565 16:51 น.	(2) ติดต่อหาผู้ยื่นคำร้องแล้ว อยู่ระหว่างตร
5	15/03/2565 16:51 น.	(3) ตรวจสอบสาเหตุแล้ว อยู่ระหว่างวางแผน
6	16/03/2565 15:15 น.	(4) วางแผนแก้ไขแล้ว อยู่ระหว่างดำเนินการ
7	16/03/2565 15:16 น.	(5) ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ขอการยอมรับ ผู้ยื่นคำร้อง
8	21/03/2565 00:00 น.	(5) ผู้ยื่นคำร้องยอมรับการแก้ไข (ขอ ผวก. ร้อง)

ข้อมูลการรวมใบคำร้อง

ไม่มีการรวมใบคำร้อง

ข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ

📍 ดูแผนที่

หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 020020503953
(Customer Account Number)

หมายเลขมิเตอร์ : 5800294968
(PEA Number)

TAG หม้อแปลง/FeederID : 11XFAA000040327 / CMC10
(Transformer TAG/FeederID)

บ้านเลขที่ : 212/40

หมู่ : ม.1

หมู่บ้าน/อาคาร : -

ซอย : -

ถนน : -

รหัสไปรษณีย์ : 50230

ตำบล : สันผักหวาน

อำเภอ : หางดง

จังหวัด : เชียงใหม่

พื้นที่การไฟฟ้า : กฟอ.หางดง

ข้อมูลหม้อแปลงที่มีปัญหาจากระบบ PSIM

หมายเลข WBS/ใบสั่ง : -

PEA No. หม้อแปลง : 56-015881

TAG หม้อแปลง : 11XFAA000040327

พิกัดหม้อแปลง : 160

สถานะงาน : -

กลุ่มปัญหาของหม้อแปลง : โหลด<30%

%Load จาก LDCad : 18.45

แรงดันปลายสายจาก LDCad : 229.07

%UB จาก LDCad : 49.812324053800445

%Load จากการวัดจริง : 0

แรงดันปลายสายจากการวัดจริง : 0

%UB จากการวัดจริง : -

หมายเหตุ : -

ข้อมูลรายละเอียดข้อร้องเรียน

ประเภทปัญหา : ปัญหาไฟฟ้าตก

เกิดปัญหามั้ย :

ระดับความรุนแรง : ระดับ 9

ลักษณะปัญหา :

รายละเอียด : ไฟตกตลอดเวลา และ เส้าไฟฟ้าข้างบ้าน มีเสียงไฟสปาร์ค บ่อยๆ รบกวนมาตรวจสอบด้วยครับ ได้โทรแจ้งไปแล้วแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบ กลัวเครื่องใช้ไฟฟ้าเสียหาย รบกวนอีกครั้งครับ

แนบไฟล์ (รองรับนามสกุล .JPEG, .JPG, .PNG, .PDF, .MP4, .Doc, .Docx ขนาดรวมกันไม่เกิน 25 MB.)

+ เลือกไฟล์

3% of 25 MB

		2022031510531...	0.46 MB
		2022031615165...	0.33 MB

ข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

คำนำหน้า :

ชื่อ-นามสกุล : - -

เบอร์โทรศัพท์ : -

หมายเลขบัตรประชาชน : -

อีเมล : khumwongsar3@hotmail.com

Line ID: -



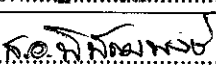
แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 21 มีนาคม 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System M-65001287 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 20 มีนาคม 2565																	
2. ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่น ๆ																	
3. การยื่นคำร้อง ☐ เอกสาร/ลายลักษณ์อักษร ☐ ไม่เป็นเอกสาร/ลายลักษณ์อักษร																	
4. ช่องทางคำร้อง <table border="0"><tr><td>☐ 1129 PEA Contact Center</td><td>☐ โทรศัพท์สำนักงาน</td><td>☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร</td></tr><tr><td>☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล</td><td>☐ ศูนย์ดำรงธรรม</td><td>☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน</td></tr><tr><td>☐ สานเสวนา</td><td>☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์</td><td>☐ สื่อมวลชน</td></tr><tr><td>☐ สื่อสังคมออนไลน์</td><td>☐ Website PEA / E-Mail</td><td>☒ Mobile Application</td></tr><tr><td>☐ สเปน. (www.1111.go.th)</td><td>☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)</td><td></td></tr></table>			☐ 1129 PEA Contact Center	☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร	☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ ศูนย์ดำรงธรรม	☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน	☐ สานเสวนา	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน	☐ สื่อสังคมออนไลน์	☐ Website PEA / E-Mail	☒ Mobile Application	☐ สเปน. (www.1111.go.th)	☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)	
☐ 1129 PEA Contact Center	☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร															
☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ ศูนย์ดำรงธรรม	☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน															
☐ สานเสวนา	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน															
☐ สื่อสังคมออนไลน์	☐ Website PEA / E-Mail	☒ Mobile Application															
☐ สเปน. (www.1111.go.th)	☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)																
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ <u>ภัทรวัต</u> นามสกุล <u>ประสาณสุข</u> หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน <u>1509901304885</u> หมายเลขโทรศัพท์มือถือ <u>0633437414</u> E-mail : <u>pattarawat89@gmail.com</u> หมายเลขผู้ใช้ไฟ : <u>020023272689</u>																	
6. รายละเอียดคำร้อง: <u>เนื่องจากตลอดทั้งเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนมีนาคมปัจจุบัน ไม่ได้อยู่ห้อง จึงไม่มีการใช้ไฟนอกจากตู้เย็น ซึ่งห้องไม่ได้มีอุณหภูมิเพิ่มขึ้นกว่าปกติ อีกทั้งอุปกรณ์ใช้ไฟลดลงมาก แต่ปริมาณการใช้ไฟจากการจดมิเตอร์กลับเพิ่มขึ้นอย่างผิดปกติถึง 2 เท่า บ้านเลขที่ 292/13 เอื้ออาทรไนท์ชาฟารี ต.หนองควาย อ.หางดง จ.เชียงใหม่ 50230</u>																	
7. ผู้รับคำร้อง: ลงชื่อ <u>สืบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์</u> ตำแหน่ง <u>พงษ.4 ผบค.กฟอ.หางดง</u>																	
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: ลงชื่อ <u>สืบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์</u> ตำแหน่ง <u>พงษ.4 ผบค.กฟอ.หางดง</u>																	
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้ <u>ผมต.</u> รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ <u>(นายบุญยั้ง สืบบัวแก้ว)</u> ตำแหน่ง <u>ผจก.กฟอ. นพด.</u> วันที่ <u>20 มี.ค. 2565</u>																	
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟภ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการดำเนินงานใน กฟภ.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ																	



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง: ไม่ได้อยู่ห้องแต่หน่วยการใช้ไฟฟ้ามากขึ้นประมาณ 2 เท่าของเดือนที่มีการใช้ไฟ	
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น: วิศวกรตรวจสอบมิเตอร์ในที่พัก และใช้โพรบเช็คจุดต่อ พบ: เบื้องต้นการตรวจสอบจุดภายในไฟฟ้าภายในห้องรับบริการแล้ว	
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น 22 มีนาคม 2565 ผู้ติดต่อ สิบเอก พิชณพงษ์ ลิตาพัฒน์	
4.การดำเนินการแก้ไข: ๑.ส่งช่างไปตรวจสอบจุดภายในห้องพัก พบว่ามิเตอร์และสายไฟ ทั้งหมดในห้องพักตรวจสอบแล้วไม่พบปัญหาในห้องรับบริการแล้ว	
5.การแก้ไขป้องกัน	
6. ผู้ตอบชี้แจง: (นายจิรศักดิ์ กันทา) ตำแหน่ง วิศว. พวต. ๗๖๐.๗๖๐๐ วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 22 มี.ค. 65 วศก.พวต.๗๖๐.๗๖๐๐ (กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)	
7.ข้าพเจ้า วิศว. พวต. ๗๖๐.๗๖๐๐ หรือทางโทรศัพท์ ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง) ☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ)	
8.ข้าพเจ้า (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่ เหตุผลในการปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง	
9.วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง วัน	
10.คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน 30 วัน	

11. การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า (เฉพาะเสียงของลูกค้า ประเภท ร้องขอ , ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น)					
รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟผ.					
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับ จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟผ.					
5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....					
12. ข้าพเจ้า.....  นายสมศักดิ์ ชัยภิบาล (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง ของลูกค้า ลงวันที่ 24 มี.ค. 2565 หพ.มต.กฟอ.ทางตง สาเหตุ ผมต. ได้ดำเนินการตรวจสอบแล้ว และแจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว					
13. ผู้ปิดคำร้อง...  ก.อ.กิตติพงษ์ กิตติพงษ์ วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 24 มี.ค. 2565 ระยะเวลา ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 4วัน					



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 30 มีนาคม 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System I-65001477... วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 24 มีนาคม 2565																	
2. ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่น ๆ																	
3. การยื่นคำร้อง ☐ เอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร ☐ ไม่เป็นเอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร																	
4. ช่องทางคำร้อง <table border="0"><tr><td>☐ 1129 PEA Contact Center</td><td>☐ โทรศัพท์สำนักงาน</td><td>☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร</td></tr><tr><td>☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล</td><td>☐ ศูนย์ดำรงธรรม</td><td>☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน</td></tr><tr><td>☐ สานเสวนา</td><td>☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์</td><td>☐ สื่อมวลชน</td></tr><tr><td>☐ สื่อสังคมออนไลน์</td><td>☒ Website PEA / E-Mail</td><td>☐ Mobile Application</td></tr><tr><td>☐ สปน. (www.1111.go.th)</td><td>☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)</td><td></td></tr></table>			☐ 1129 PEA Contact Center	☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร	☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ ศูนย์ดำรงธรรม	☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน	☐ สานเสวนา	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน	☐ สื่อสังคมออนไลน์	☒ Website PEA / E-Mail	☐ Mobile Application	☐ สปน. (www.1111.go.th)	☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)	
☐ 1129 PEA Contact Center	☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร															
☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ ศูนย์ดำรงธรรม	☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน															
☐ สานเสวนา	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน															
☐ สื่อสังคมออนไลน์	☒ Website PEA / E-Mail	☐ Mobile Application															
☐ สปน. (www.1111.go.th)	☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)																
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ อนุกุล นามสกุล บุญมา หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 1-5009-90146-43-3 หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0903297391																	
6. รายละเอียดคำร้อง: ด้วยประชาชนที่พักอาศัยในพื้นที่ ซอย 5 หมู่ที่ 2 ตำบลบ้านโป่ง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ได้รับผลกระทบจากปัญหาไฟฟ้าตก ไฟฟ้ากระชากบ่อยครั้ง ได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหางดงดำเนินการแก้ไขเกินกว่าหนึ่งปีแล้ว ยังไม่มีการดำเนินการใดๆ และทำหนังสือขอติดตามผลก็ยังไม่มีการตอบแต่อย่างใด จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเร่งดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วน เพราะมีผู้ได้รับผลกระทบเป็นวงกว้าง ทั้งนี้ผลการดำเนินการเป็นประการใดโปรดแจ้งเป็นหนังสือให้ข้าพเจ้าทราบด้วย โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ																	
7. ผู้รับคำร้อง: ลงชื่อ สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พง.4 ผบ.กฟอ.หางดง																	
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: ลงชื่อ สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พง.4 ผบ.กฟอ.หางดง																	
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้ ผบ. รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ..... ตำแหน่ง ผบ.กฟอ.หางดง วันที่ 3.0 มี.ค. 2565 (นายบุญยัง สืบบัวแก้ว)																	
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟภ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการรายงานใน กพท.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน "ในระบบ PEA-VOC System" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ																	



แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง: ได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหางดงดำเนินการแก้ไขเกินกว่าหนึ่งปีแล้ว ยังไม่มีการดำเนินการใดๆ และทำหนังสือขอติดตามผลก็ยังไม่มีการตอบแต่อย่างใด
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น: ผู้ใช้ไฟฟ้า 3 phase 100 kVA โรง หรือ แล่ง load 30% แต่มีมอเตอร์แรงดันสูง เนื่องจาก ทร. ทางเขต 1 เฟส เป็นระนาบ ของทร. นั่นแหละ ถ้าเป็น ทร. ข้างหลัง ติดตั้งทางดริบ เฟส ก็ใส่แค่ 1 เฟส มีมอเตอร์ 2 ตัวก็ได้
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น 29 มีนาคม 2565 ผู้ติดต่อ สิบเอก พิชณนพงษ์ ลิตาพันธ์
4.การดำเนินการแก้ไข: ผบ. แก้ไขโดยการ ทดลอง เปลี่ยน 1 เฟส เป็น 3 เฟส และ ทำทร. balance load
5.การแก้ไขป้องกัน: ทร. ข้างเขต ของ ทร. ลิตาพันธ์ คือ ทร. - balance load
6. ผู้ตอบชี้แจง: วิศกรพงษ์ อิศร ตำแหน่ง 104.6 ผบ. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 4 เม.ย 2565 (กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)
7.ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (.....) (เขียนตัวบรรจง) ไตรศน์ ทรัพย์วิไล ☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....
8.ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่..... เหตุผลในการปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....
9.วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... วัน
10.คำชี้แจงกรณีปิด “ข้อร้องเรียน” เกิน 30 วัน.....



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 30 มีนาคม 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System M-65001437 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 26 มีนาคม 2565																	
2. ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่น ๆ																	
3. การยื่นคำร้อง ☐ เอกสาร/ลายลักษณ์อักษร ☐ ไม่เป็นเอกสาร/ลายลักษณ์อักษร																	
4. ช่องทางคำร้อง <table border="0"><tr><td>☐ 1129 PEA Contact Center</td><td>☐ โทรศัพท์สำนักงาน</td><td>☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร</td></tr><tr><td>☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล</td><td>☐ ศูนย์ดำรงธรรม</td><td>☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน</td></tr><tr><td>☐ สานเสวนา</td><td>☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์</td><td>☐ สื่อมวลชน</td></tr><tr><td>☐ สื่อสังคมออนไลน์</td><td>☐ Website PEA / E-Mail</td><td>☒ Mobile Application</td></tr><tr><td>☐ สปน. (www.1111.go.th)</td><td>☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)</td><td></td></tr></table>			☐ 1129 PEA Contact Center	☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร	☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ ศูนย์ดำรงธรรม	☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน	☐ สานเสวนา	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน	☐ สื่อสังคมออนไลน์	☐ Website PEA / E-Mail	☒ Mobile Application	☐ สปน. (www.1111.go.th)	☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)	
☐ 1129 PEA Contact Center	☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร															
☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ ศูนย์ดำรงธรรม	☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน															
☐ สานเสวนา	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน															
☐ สื่อสังคมออนไลน์	☐ Website PEA / E-Mail	☒ Mobile Application															
☐ สปน. (www.1111.go.th)	☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)																
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ ภูษณ.....นามสกุล ทองแพง หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 3500900932066.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0931314928																	
6. รายละเอียดคำร้อง: หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020005055241 บ้านเลขที่ 303/30 วังน้ำรินประกันสังคม ม. 3 ต.สันผักหวาน อ.หางดง จ.เชียงใหม่ 50230 ต้องการตรวจสอบว่ามีเตอร์ชำรุดหรือไม่ เพราะดูมิเตอร์วิ่งเร็วทั้งที่ไม่ได้ใช้อุปกรณ์ไฟฟ้ามาก ในตอนกลางวัน ค่าไฟฟ้าบางเดือนแพงเพิ่มขึ้นเกือบเท่าตัว เทียบจากยอดหลาย ๆ เดือน พฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าเหมือนเดิม ได้สอบถามร้านค้าข้าวห้วย ปรางกว่าค่าไฟฟ้าถูกกว่า ทั้งที่เขามีเครื่องใช้ไฟฟ้าใช้งานมากกว่า รบกวนเข้ามาเช็คให้ทีครับ																	
7. ผู้รับคำร้อง: ลงชื่อ สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์.....ตำแหน่ง พชง.4 ผบค.กฟอ.หางดง																	
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: ลงชื่อ สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์.....ตำแหน่ง พชง.4 ผบค.กฟอ.หางดง																	
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้.....ผมต.....รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ.....ตำแหน่ง ผบค.กฟอ.หางดง.....วันที่ 26 มี.ค. 2565 (นายบุญยง สังบัวแก้ว)																	
หมายเหตุ : 1. คำร้อง “ในระบบสารบรรณ” หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟภ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการดำเนินงานใน กฟภ.สร้างคำร้องดังกล่าว ในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน “ในระบบสารบรรณ” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน “ในระบบ PEA-VOC System” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ																	



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง: ต้องการตรวจสอบว่ามีเตอร์ชาร์จหรือไม่ เพราะเตอร์ชาร์จเร็วทั้งที่ไม่ได้ใช้อุปกรณ์ไฟฟ้ามากในตอนกลางวัน ค่าไฟฟ้าบางเดือนแพงเพิ่มขึ้นเกือบเท่าตัว เทียบจากยอดหลายเดือน	
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น: <u>ไม่มีเตอร์ชาร์จ</u>	
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น 31 มีนาคม 2565 ผู้ติดต่อ สิบเอก พิชณน พิชณน ลิตาพัฒน์	
4.การดำเนินการแก้ไข: <u>แจ้งว่า กรณีตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า ภายในร้าน</u>	
5.การแก้ไขป้องกัน	
6. ผู้ตอบชี้แจง (นายจิรศักดิ์ กันทา) ตำแหน่ง <u>กศ.ก.</u> วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 3 เม.ย. 65 วศก.มมต.กพอ.หาดง (กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)	
7.ข้าพเจ้า * <u>พิชิตพงษ์ ทรัพย์</u> * ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง) ☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ)	
8.ข้าพเจ้า (นายบุญยัง สืบบัวแก้ว) (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่ <u>- 7 เม.ย. 2565</u> เหตุผลในการปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง <u>ผลที่ได้ดำเนินการตรวจสอบแล้ว</u> <u>พบว่ามีเตอร์ชาร์จ</u>	
9.วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง - 7 เม.ย. 2565 ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง 12 วัน	
10.คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน 30 วัน	

11. การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า (เฉพาะเสียงของลูกค้า ประเภท ร้องขอ , ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น)					
รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟผ.					
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับ จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟผ.					
5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....					
11. การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12-13)					
12. ข้าพเจ้า..... <u>นายสมศักดิ์ ชัยภิบาล</u> (ผกก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง ของลูกค้า ลงวันที่ <u>7 เม.ย. 2565</u> ทน.มต.กฟอ.หาดใหญ่ <u>ม/ทอ. มทผ.</u>					
13. ผู้ปิดคำร้อง..... <u>ค.อ.กมลชนก สิงห์มงคล</u> วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... <u>7 เม.ย. 2565</u> ระยะเวลา ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... <u>12</u>วัน					