



ส่งผ่านระบบ/แล้ว
☐ สไฟฟ้า ☒ สระบบ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟอ.หาดง

ถึง กฟอ.หาดง

เลขที่

วันที่ - 5 ก.ค. 2565

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System/แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่ 2/2565

เรียน ผจก.กฟอ.หาดง

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System สถานะ ณ วันที่ 4 กรกฎาคม 2565 และแนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาสที่ 2/2565 ของ กฟอ.หาดง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

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)
1.	Contact Center	-	-	-	1	1	-	2	-
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	การดูแล จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
10.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Website กฟภ.	-	1	-	-	1	3	3	2
12.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
13.	PEA Smart Plus	4	-	4	-	-	-	8	-
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
15.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
16.	ติดต่อโดยตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
17.	VCare	6	-	-	-	-	-	4	2
รวม		10	1	4	1	2	3	17	4

2. ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน

การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	ร้อยละ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	21	15	71.43	4
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	17	17	100	10.12
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
อยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	22	18	4	10.78
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	1	1	-	21
4	ร้องขอ	34	31	3	7.90
รวม		57	50	7	9.20

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

4.1 ปัญหา การนัดหมายเข้าตรวจสอบระบบไฟฟ้าก่อนจ่ายกระแสไฟฟ้า

แนวทางการแก้ไข การนัดหมายเข้าตรวจสอบฯ กรณีที่ไม่สามารถไปตามนัดได้ให้โทรแจ้งลูกค้าล่วงหน้าก่อนอย่างน้อย 1 วัน

4.2 ปัญหา ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์

แนวทางการแก้ไข เน้นย้ำการแจ้งเตือนและงดจ่ายไฟให้ดำเนินการตามระเบียบและวิธีปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

4.3 ปัญหา แรงดันไฟฟ้าตก

แนวทางการแก้ไข ตรวจสอบโหลดหม้อแปลง และปรับปรุงเพิ่มขนาดหม้อแปลง หรือตัดจ่ายหม้อแปลงที่มีโหลด 80 เปอร์เซ็นต์ขึ้นไป และในส่วนของการขยายเขตฯ ควรมีการพิจารณาเรื่องการ balance load ของหม้อแปลงด้วย

4.4 ปัญหา พนักงานพูดจาไม่สุภาพ

แนวทางการแก้ไข เน้นย้ำและให้ความสำคัญในการให้บริการ เนื่องจากปัจจุบันมีการงดจ่ายไฟก่อนแจ้ง อาจทำให้เกิดความไม่พอใจได้ เว้นย้ำมาตรการการรับโทรศัพท์ เพื่อให้บริการลูกค้า

ส.อ.

(พิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์)

ตำแหน่ง พชง.4 ผบค.กฟอ.ทางดง

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

ที่

พ.พด. (ผค) 1600 / 2566

เรียน รจก.(ท), ขจก.(บ), ผผ.ปป., ผผ.ปป., ผผ.บค., ผผ.มต., ผผ.กส., ผผ.บห.

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส

(นายพูนศักดิ์ ดวงใจ)

ตำแหน่ง ผผ.บค.กฟอ.ทางดง

ประธานคณะกรรมการนิติที่ 3

(นายบุญยัง สังบัวแก้ว)

ผจก.กฟอ.ทางดง

5 ก.ค. 2565

[illegible]



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 4 เมษายน 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System 1-65001717 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 3 เมษายน 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
☐ สถานเสาวนา	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน
☐ สื่อสังคมออนไลน์	☒ Website PEA / E-Mail	☐ Mobile Application
☐ สปน. (www.1111.go.th)	☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)	
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ นางนวลฉวี นามสกุล สัจสัญญาวดี หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 3-5401-00919-00-6 หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0871919899 E-mail: kapuzcake@gmail.com หมายเลขผู้ใช้ไฟ 020004652168 สถานที่เกิดเหตุ 293 หมู่ 7 ซอย 16 หมู่บ้านเวสต์คัลแลนด์ ต.หนองควาย อ.หางดง จ.เชียงใหม่ 50230		
6. รายละเอียดคำร้อง: วันที่ 2 เมษายน พ.ศ. 2565 เวลา 05:30 น. โดยประมาณ ได้เกิดเหตุหม้อแปลงไฟฟ้าบริเวณริมขอบถนนหน้าบ้านเลขที่ตามทีแจ้ง ได้เกิดระเบิดและมีเพลิงไหม้อย่างรุนแรง ทางผู้เสียหายจึงได้รับแจ้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหางดง ("กฟอ.หางดง") และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของหมู่บ้าน พร้อมกันนั้นได้รับนำอุปกรณ์เครื่องดับเพลิงชนิดผงเคมีแห้งจำนวน 3 ถังเข้าระงับเหตุ หลังจากนั้นทางเจ้าหน้าที่ของหมู่บ้านและของการไฟฟ้าก็ได้ช่วยร่วมระงับเหตุด้วยขณะที่กำลังระงับเหตุเพลิงไหม้หม้อแปลงไฟฟ้าดังกล่าว ได้เกิดเหตุเพลิงลุกไหม้เครื่องทำน้ำอุ่นในห้องนอนของผู้อยู่อาศัยอย่างรุนแรง ทางผู้เสียหาย เจ้าหน้าที่ของหมู่บ้าน และเจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าที่ตามมาสมทบได้ร่วมกันระงับเหตุ ผลปรากฏว่าเครื่องทำน้ำอุ่นและวัสดุอุปกรณ์โดยรอบเครื่องทำน้ำอุ่นได้ถูกเพลิงไหม้เสียหายจนหมดสิ้น และจากการสำรวจความเสียหายภายหลังเหตุเพลิงไหม้ดังกล่าว พบว่ามีอุปกรณ์และเครื่องใช้ไฟฟ้าได้รับความเสียหายจากเหตุการณ์หม้อแปลงระเบิดและลัดวงจรดังกล่าวจำนวนทั้งสิ้น 5 รายการ ดังนี้ 1. เครื่องทำน้ำอุ่นจำนวน 1 เครื่อง และวัสดุอุปกรณ์โดยรอบที่ถูกเพลิงไหม้ 2. เครื่องปรับอากาศ จำนวน 1 เครื่อง 3. ระบบปิดเปิดประตูไฟฟ้าหน้าบ้าน 1 เครื่อง 4. พัดลม จำนวน 1 เครื่อง 5. อะแดปเตอร์ของอุปกรณ์ไฟฟ้า จำนวน 2 ชิ้น ทั้งนี้ เหตุการณ์ในลักษณะนี้ได้เคยเกิดขึ้นมาแล้ว 1 ครั้ง ในช่วงปี พ.ศ. 2555 โดยประมาณ โดยทำความเสียหายแก่อุปกรณ์ไฟฟ้าเป็นจำนวนหนึ่ง และทางผู้เสียหายซึ่งเป็นเจ้าของบ้านหลังนี้ได้ยื่นหนังสือร้องทุกข์ไปทาง กฟอ.หางดง โดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียนไปแล้วครั้งหนึ่ง แต่ไม่มีการตอบรับหรือได้รับการชี้แจงแต่อย่างใด ด้วยเหตุนี้ผู้เสียหายจึงยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ กฟพ. และ/หรือ กฟอ.หางดง สำหรับเหตุการณ์หม้อแปลงระเบิดและลัดวงจรในครั้งนี้ และขอความกรุณาทาง กฟพ. และ/หรือ กฟอ.หางดง ดำเนินการ ดังนี้ 1. ขอให้มีการปรับปรุงดูแลรักษาอุปกรณ์จ่ายไฟฟ้าหม้อแปลง เสาไฟฟ้า และสายไฟฟ้าต่างๆ ที่เป็นทรัพย์สินในความดูแลของ กฟพ. และ/หรือ กฟอ.หางดง ให้อยู่ในสภาพดีมีมาตรฐาน และมีความปลอดภัย เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ในลักษณะเช่นนี้เกิดขึ้นอีก เนื่องจากเหตุการณ์ในลักษณะดังกล่าว		

หากไม่สามารถระงับเหตุได้ทัน อาจถึงขนาดก่อให้เกิดเพลิงไหม้ อันจะสร้างความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินอย่างใหญ่หลวง และ 2. ขอให้ กฟผ. และ/หรือ กฟอ. หางดง เยียวยาชดใช้ค่าเสียหายสำหรับความเสียหายต่างๆ ที่ผู้เสียหายได้รับเนื่องจาก เหตุหม้อแปลงไฟฟ้าระเบิดและลัดวงจรดังกล่าวนี้โดยเร็วที่สุด ทั้งนี้ ผู้เสียหายขอยืนยันว่า เหตุการณ์หม้อแปลงระเบิด และลัดวงจรดังกล่าว ไม่ใช่เกิดจากความผิดของผู้เสียหายแต่อย่างใด และอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในความดูแลของผู้เสียหายทั้งหมดอยู่สภาพปกติและได้รับการดูแลบำรุงรักษาอย่างดีมาโดยตลอด ในการร้องเรียนครั้งนี้ หากยังไม่ได้ รับการตอบรับใดๆ จาก กฟผ. และ/หรือ กฟอ. หางดง ผู้เสียหายขอสงวนสิทธิในการดำเนินการตามกฎหมายต่อไป จึงเรียนมา เพื่อทราบและดำเนินการ

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 ผบ. รับไปดำเนินการ

ข้อสั่งการ.....

กำหนดวันแล้วเสร็จ.....

ผู้สั่งการ ลงชื่อ..... (นายบุญยัง สืบบัวแก้ว) ตำแหน่ง ผบค.กฟอ.หนอง..... วันที่ - 4 เม.ย. 2565....

หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟผ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีย้ายงานใน กฟผ.สร้างคำร้องดังกล่าว
ในระบบ PEA-VOC System

2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ

3. การนับจำนวนวัน "ในระบบ PEA-VOC System" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง:	เกิดเหตุ ไฟไหม้ที่ ตู้ meter 3 phase ของตู้ไฟฟ้า ภายใน ส.ป.ก.ช. ไฟฟ้าได้รับความเสียหาย		
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น:	คิด ๑ ไร่ ๕ งาน ๑๖๕ ตารางวา ของ ส.ป.ก.ช. ได้ เสียไฟไหม้ ทรัพย์สิน และห้องสุขา ภายใน		
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น:	๘ มิ.ย. ๒๕๖๕	ผู้ติดต่อ:	กิตติพงษ์ อัคร
4.การดำเนินการแก้ไข:	พบ ทนาย รณ ทรัพย์เสริมทรัพย์ ทนาย รณทรัพย์ รณทรัพย์ ผู้ไฟฟ้า ภายใน ส.ป.ก.ช.		
5.การแก้ไขป้องกัน:	ทนาย รณ ทรัพย์เสริมทรัพย์ ทนาย รณทรัพย์ และ ทนาย รณทรัพย์ ผู้ไฟฟ้า ภายใน		
6. ผู้ตอบชี้แจง	นางกิตติพงษ์ อัคร	ตำแหน่ง	ผ.ก. ส.ป.ก.ช.
วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง - 8 มิ.ย. ๒๕๖๕ (กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)			
7.ข้าพเจ้า * กิตติพงษ์ อัคร *			
ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง) ผ.ก. ส.ป.ก.ช.			
☐ 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 จุดประสงค์ที่ทันต่อการร้องเรียน					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟผ.					
5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....					
.....					
12. ข้าพเจ้า..... (นางบุญยัง สืบแก้ว) (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง					
ของลูกค้านี้ ลงวันที่ - 8 เม.ย. 2565 สาเหตุ - 1517100000 ตามเงื่อนไข ข้อ 10.1/2					
13. ผู้ปิดคำร้อง..... กอ.พลียพงษ์ กิตติภักดิ์ วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง - 8 เม.ย. 2565 ระยะเวลา					
ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 5วัน					



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

๑ วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น:วันที่กพพ. รับคำร้องสมชาย ๒๕๖๕ รหัสคำร้องในระบบPEA-VOC SystemM-๖๕๐๐๑๖๐๘
วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC Systemหรือสารบรรณสมชาย ๒๕๖๕

๒ ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☒ อื่นๆ

๓ การยื่นคำร้อง ☐ เอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร ☐ ไม่เป็นเอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร

๔ ช่องทางคำร้อง

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

๕ ข้อมูลผู้ร้อง:ชื่อNanthanatนามสกุลPeankan

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน-.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ๐๘๙๕๕๕๕๕๕๕๕

มีเอกสาร

E-mail: nhoolek@icloud.comหมายเลขผู้ใช้ไฟ๐๒๐๐๐๔๘๘๕๒๔๑

PEA 19054896 3๐

สถานที่เกิดเหตุบ้านเลขที่๒๔๔/๒๐๓.๓๓.หนองควายอ.หางดงจ.เชียงใหม่

๖ รายละเอียดคำร้อง:ค่าไฟฟ้ามียอดใช้สูงผิดปกติ

๗ ผู้รับคำร้อง: ลงชื่อสืบเอกพิพัฒพงษ์ลิขิตาพัฒนาตำแหน่งพง.๔ ผบ.ค.กพอ.หางดง

๘ ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า:ลงชื่อสืบเอกพิพัฒพงษ์ลิขิตาพัฒนาตำแหน่งพง.๔ ผบ.ค.กพอ.หางดง

๙ พิจารณาสั่งการ:มอบหมายให้ผบ.ป.ผมต.รับไปดำเนินการ

ข้อสั่งการ.....

กำหนดวันแล้วเสร็จ.....

ผู้สั่งการลงชื่อ.....ตำแหน่ง ผบ.ค.กพอ.หางดง วันที่ - 5 เม.ย. 2565

(นายบุญยัง สิงบัวแก้ว)

หมายเหตุ : ๑ คำร้อง"ในระบบสารบรรณ" หมายถึงคำร้องที่ส่งถึงผจก.กพท.,กพส. ผ่านระบบสารบรรณและยังไม่มีหน่วยงานในกพท.สร้างคำร้องดังกล่าว
ในระบบPEA-VOC System

๒ การนับจำนวนวัน"ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ

๓ การนับจำนวนวัน"ในระบบPEA-VOC System" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

๑.สาเหตุ/ประเด็นเสียง:	ด.ก.ไฟฟ้าของโรงเรียน		
๒.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น:	จากการ ทดสอบวิชาคอมพิวเตอร์		
๓. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น	๘ มี.ค. ๖๕	ผู้ติดต่อ	(นายจิรศักดิ์ กันทา)
๔.การดำเนินการแก้ไข	นาย ก. ทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าโรงเรียนใน ๕ ชม. รับรองปกติ		
๕.การแก้ไขป้องกัน			
๖. ผู้ตอบชี้แจง	(นายจิรศักดิ์ กันทา)	ตำแหน่ง	วศก.เขต.กฟอ.ทางดง
	วศก.เขต.กฟอ.ทางดง (กรณีติดต่อผู้ร้องได้ไปที่ข้อ ๗ / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ไปที่ข้อ ๑๒)		
กรณีที่ผู้ยื่นคำร้องสามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ ๗ - ๑๑)			
๗.ข้าพเจ้า	* น.ส.กมลทิพย์ ทรัพย์ *	ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว	
	() (เขียนตัวบรรจง)		
☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง			
☐ ไม่ยอมรับเพราะ(โปรดระบุ).....			
๘.ข้าพเจ้า	(นายบุญยัง สืบแก้ว)	(ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า	
ลงวันที่	๑๑ มี.ค. ๒๕๖๕	เหตุผลในการปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง	
ตาม พ.ร.บ. ๖๐๖๐ รับรองแล้ว			
๙.วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง	ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง		
๑๐.คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน ๓๐ วัน			

๑๑การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า (เฉพาะเสียงของลูกค้าประเภทร้องขอ , ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕ (มากที่สุด)	๔ (มาก)	๓ (ปานกลาง)	๒ (น้อย)	๑ (น้อยที่สุด)
๑ ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน					
๒ ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของกฟผ.					
๓ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของกฟผ. ตรงกับ จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน					
๔ โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของกฟผ.					

๕ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

กรณีที่ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ ๑๒ - ๑๓)

๑๒ ข้าพเจ้า..... นายสมศักดิ์ ชัยภิบาล (ผู้จก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของ
ลูกค้าลงวันที่ 11 เม.ย. 2565 ทพ.มด.กฟอ.หางดง สาเหตุ ๒/ทพ.ร.ม.ก.พ

๑๓ ผู้ปิดคำร้อง..... ส.อ.พ.ร.ม.ก.พ. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 11 เม.ย. 2565. ระยะเวลา
ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 4 วัน



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 12 เมษายน 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System J-65001832 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 11 เมษายน 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>กรรณิการ์</u>นามสกุล..... หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน <u>1-5009-00032-09-3</u>หมายเลขโทรศัพท์มือถือ <u>0865629158</u> E-mail:หมายเลขผู้ใช้ไฟ <u>AHAD65000531</u> สถานที่ติดต่อกลับ : <u>171/9 ม.1 ต.หารแก้ว อ.หางดง จ.เชียงใหม่</u> สถานที่เกิดเสียง : <u>900/101 ม.1 มบ.ทิพย์ภิรมย์ ต.หางดง อ.หางดง</u>																	
6. รายละเอียดคำร้อง:ทำการนัดหมายเข้าสำรวจมิเตอร์วันที่ 4 เมษายน 2565 แต่ไม่มีการดำเนินการใดๆจนกระทั่งต้องโทรไปติดต่อเองในวันที่ 11 เมษายน 2565 จึงเข้าไปทำการสำรวจให้ และยังเร่งให้จ่ายเงินค่าติดตั้งเพื่อให้ทันติดตั้งมิเตอร์ก่อนสงกรานต์ คือ ถ้าไม่ตามว่าดำเนินการถึงไหนแล้ว ก็ไม่มีการดำเนินการ ติดต่อฝ่ายรับเรื่องโทรไม่ติด โทรไม่มีคนรับ ขณะเดียวกันโทรไปหาฝ่ายอื่นได้แต่รับเรื่องแทนกันไม่ได้มี process ออนไลน์เพื่ออัปเดตสถานะ ทำไมในเมื่อไม่ทำตามขั้นตอนที่ได้สัญญาไว้ ต้องทวงจึงจะดำเนินการให้แล้วมาติดช่วงหยุดยาว มันไม่ใช่ความผิดของลูกค้านะคะ กลายเป็นว่าไปยื่นเรื่อง 1 เมษายน 2565 กว่าจะได้ติดเมื่อไรไม่รู้ ให้คำตอบไม่ได้ การจ่ายค่าติดตั้งให้ QR Code มาชำระ แต่กลายเป็นว่าไปจ่ายเองที่การไฟฟ้าหางดงจะทำให้ไวกว่า คือ งง มีภาระมีงานที่ต้องทำ ลางานบ่อยๆ คงไม่ได้เหมือนพวกคุณนะคะ การบริการแย่มาก สถานะล่าสุด 11 เมษายน 2565 https://peahad16.pea-meter.com/meter/?id=650761																	
7. ผู้รับคำร้อง: ลงชื่อ <u>สินเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์</u>ตำแหน่ง <u>พช.4 ผบค.กฟอ.หางดง</u>																	
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: ลงชื่อ <u>สินเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์</u>ตำแหน่ง <u>พช.4 ผบค.กฟอ.หางดง</u>																	
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้ ผบค. รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ:..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ.....ตำแหน่ง <u>พช.กฟอ.หางดง</u>วันที่ <u>12 เม.ย. 2565</u> (นายบุญยัง สังบัวแก้ว)																	
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟภ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการรายงานใน กฟภ.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.....

ข้อควรระวัง : ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนมายังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้โดยตรง (เฉพาะข้อ 12 - 13)

12. ข้าพเจ้า..... (นายบุญยัง สังข์แก้ว) (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง
ของลูกค้า ลงวันที่..... 18 มิ.ย. 2565.....สาเหตุ.....พมด. ได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว และ พมด. ได้ติดตามไปจนกว่าจะเรียบร้อย

13. ผู้ปิดคำร้อง..... กอ.พิภพผด. กทม. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 18 มิ.ย. 2565.....ระยะเวลา
ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 4.....วัน



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 22 เมษายน 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System_M-65001907 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 22 เมษายน 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 กัญยวีร์ นามสกุล รัติกัญจนกรกุล หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 3509900919912 หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0637924466 E-mail: kanyavee.r@gmail.com หมายเลขผู้ใช้ไฟ 020005901967 สถานที่ติดต่อกลับ: บ้านเลขที่ 199/2 ต.หารแก้ว อ.หางดง จ.เชียงใหม่ 50230 PBA 6200849359 สถานที่เกิดเสียง: ---																	
6. รายละเอียดคำร้อง: ขอตรวจสอบการใช้ไฟ เนื่องจากค่าไฟสูงเกินผิดปกติ อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าไม่มีชำรุดเสียหาย																	
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 ผบป. ผมต. รับผิดชอบดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ..... ตำแหน่ง ผบค.กฟอ.หางดง วันที่ 22 เม.ย. 2565 (นายบุญยัง สังบัวแก้ว)																	
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟภ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการดำเนินงานใน กฟภ.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ																	

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.....
.....

11.1. ต้นทุนในการดำเนินงานรับทราบการแจ้งงานกฟผ. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 - 13)

12. ข้าพเจ้า..... (นายบุญยัง สิงบัวแก้ว) (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง
ของลูกค้า ลงวันที่..... 27 เม.ย. 2565 สาเหตุ..... ผลที่ได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียน.....

13. ผู้ปิดคำร้อง..... ร.อ. พิชญะ วัฒน..... วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 27 เม.ย. 2565 ระยะเวลา
ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 5 วัน

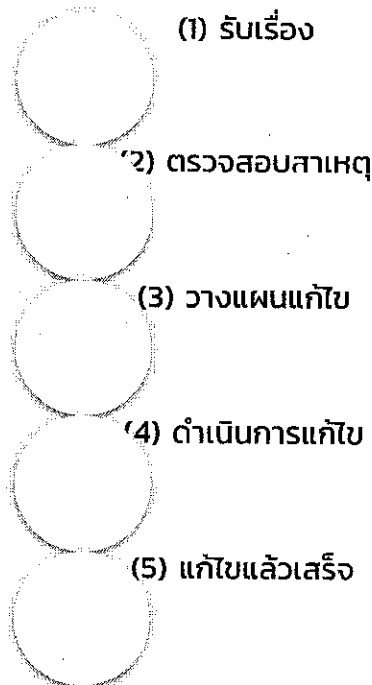


ระบบติดตามข้อร้องเรียนปัญหาคุณภาพไฟฟ้า (VOC Tracking)

ระบบติดตามเสียงของลูกค้า เกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนปัญหาคุณภาพไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

VOC NO : **V-6500415**

Case Type : ด้านข้อร้องเรียน
ปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย



(1) รับเรื่อง

(2) ตรวจสอบสาเหตุ

(3) วางแผนแก้ไข

(4) ดำเนินการแก้ไข

(5) แก้ไขแล้วเสร็จ



เวลาติดต่อผู้ยื่นคำร้อง (วัน)

ใช้ใบ

คงเหลือ

ทั้งหมด

5

0

5



SLA ทั้งหมด (วัน)

ใช้ใบ

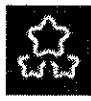
คงเหลือ

ทั้งหมด

13

12

25



คะแนนประเมิน
การแก้ไขปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

4



คะแนนประเมิน
ช่องทางรับคำร้อง

5



ข้อมูลการประเมิน

วันที่ให้คะแนนความพึงพอใจ

เรื่อง

ข้อเสนอ

31/05/2565 09:26 น.

การแก้ไขปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

รับทราบ
กระแส
อีกครั้ง

31/05/2565 09:26 น.

ช่องทางรับคำร้อง

ข้อมูลการรับทราบ

รายละเอียด : ผู้ยื่นคำร้อง คุณสุรชาติ นาระเทศ ได้ ยอมรับ การรับทราบการชี้แจงและยอมรับการแก้ไขคำร้องปัญหาคุณภาพไฟฟ้า จากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กฟอ.หางดง แล้ว

เหตุผล : -

วันที่รับทราบล่าสุด : 31/05/2565 09:26 น.

สถานะการดำเนินการ

วันที่แจ้งเข้าระบบ : 18/05/2565 22:03 น.

วันที่ปรับปรุง : 31/05/2565 10:17 น.

วันที่คาดการณ์แล้วเสร็จ : 12/06/2565

สถานะปัจจุบัน : (5) ปิดคำร้องโดยสมบูรณ์

ผู้รับงาน : กิตติพงษ์ อูไรกุล

WBS NO : -

PM NO : -

Ref. NO : -

รายละเอียด

ลำดับ	วันที่ปรับปรุง	สถานะ
1	18/05/2565 22:03 น.	(1) บันทึกคำร้องเข้าระบบ PEA-Vcare
2	18/05/2565 22:43 น.	(1) บันทึกเรื่องในตารางงาน
3	19/05/2565 09:17 น.	(1) บันทึกเรื่องในตารางงาน
4	23/05/2565 14:44 น.	(1) รับเรื่องในระบบแล้ว
5	23/05/2565 14:46 น.	(2) ติดต่อหาผู้ยื่นคำร้องแล้ว อยู่ระหว่างตร
6	30/05/2565 17:03 น.	(3) ตรวจสอบสาเหตุแล้ว อยู่ระหว่างวางแผน
7	31/05/2565 09:13 น.	(4) วางแผนแก้ไขแล้ว อยู่ระหว่างดำเนินการ

ลำดับ	วันที่ปรับปรุง	สถานะ
8	31/05/2565 09:14 น.	(5) ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ขอการยอมรับ ผู้ยื่นคำร้อง
9	31/05/2565 09:26 น.	(5) ผู้ยื่นคำร้องยอมรับการแก้ไข (ขอ พจก. ร้อง)

ข้อมูลการรวมใบคำร้อง

ไม่มีการรวมใบคำร้อง

ข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ

📍 ดูแผนที่ ✎ แก้ไขข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ

หมายเลขผู้ใช้ไฟ : -
(Customer Account Number)

หมายเลขมิเตอร์ : -
(PEA Number)

TAG หม้อแปลง/FeederID : -
(Transformer TAG/FeederID)

บ้านเลขที่ : 83

หมู่ : 1

หมู่บ้าน/อาคาร : -

ซอย : -

ถนน : -

รหัสไปรษณีย์ : 50230

ตำบล : บ้านปาง

อำเภอ : หางดง

จังหวัด : เชียงใหม่

พื้นที่การไฟฟ้า : กฟอ.หางดง

ข้อมูลหม้อแปลงที่มีปัญหาจากระบบ PSIM

ไม่อยู่ภายใต้หม้อแปลงที่มีปัญหาจากระบบ PSIM/ไม่พบหม้อแปลง (ไม่ได้ระบุ CA)

ข้อมูลรายละเอียดข้อร้องเรียน

ประเภทปัญหา : ปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย

เกิดปัญหามักร้อย : มากกว่าเดือนละ 1 ครั้ง

ระดับความรุนแรง : ระดับ 9

ลักษณะปัญหา : บ้านข้างเคียงได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน

รายละเอียด : เกิดเหตุไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง ระหว่างเกิดเหตุไฟดับ บ้านข้างเคียงก็ไฟดับเช่นกัน บางครั้งดับนานเกิน 2 ชม. หากไฟฟ้าจ่ายมา บางครั้งจากมาไม่ครบเฟส เครื่องใช้ไฟฟ้าเสียหาย (ไฟไหม้สายไฟ) มาหลายครั้ง คอมเพรสเซอร์ตู้แช่เสีย ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขตอนนี้เกรงว่าจะ มีเครื่องใช้ไฟฟ้า (3 เฟส) จะได้รับความเสียหายอีก

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

+ เลือกไฟล์

0% 0/25 MB

ข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

คำนำหน้า : นาย

ชื่อ-นามสกุล : สุรชาติ นาระเรศ

เบอร์โทรศัพท์ : 0829851291

หมายเลขบัตรประชาชน : 1-5799-00564-84-1

อีเมล : surachat.nararet@gmail.com

Line ID: Beernoomm



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 24 พฤษภาคม 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System C-52882160 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 24 พฤษภาคม 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 ☐ สบ. (www.1111.go.th) ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)		
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ อารมณีนามสกุล งอกขึ้น หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0946011008 E-mail: หมายเลขผู้ใช้ไฟ 020021002431 สถานที่ติดต่อกลับ: สถานที่เกิดเสียง: 140/1 ม.3 ต.ทางดง อ.ทางดง จ.เชียงใหม่ 50230		
6. รายละเอียดคำร้อง: ร้องเรียน กฟอ.ทางดง จ.เชียงใหม่ เรื่องไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ บ้านเลขที่ 140/1 ม.3 ต.ทางดง อ.ทางดง จ.เชียงใหม่ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020021002431 ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าวันที่ 24/05/65 เวลาช่วงประมาณ 10.00 น. ถูกตัดจ่ายไฟโดยการปลดสาย โดยไม่ได้แจ้งเตือนก่อนตัด หรือไม่เห็นใจผู้ใช้ไฟฟ้า เนื่องจากที่บ้านมีเด็ก เป็นร้านค้า ชื่อ ร้านน้ำชาแบรนด์ ขายเสื้อผ้าแบรนด์ ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากได้รับความเสียหาย จึงต้องการให้ กฟอ.ทางดง จ.เชียงใหม่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น //ผู้ใช้ไฟฟ้า คุณอารมณีนงอกขึ้น หมายเลขติดต่อกลับ 0946011008		
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 ผบป. รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ..... ตำแหน่ง ผบค.กฟอ.ทางดง วันที่ 24 พ.ค. 2565..... (นายบุญยง สิงบัวแก้ว)		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟก,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการนำงานใน กฟก.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System		



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 30 พฤษภาคม 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System M-65002819 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 29 พฤษภาคม 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 (Social network)	
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ ภัทรวัด นามสกุล ประสานสุข หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์มือถือ E-mail: pattarawat89@gmail.com หมายเลขผู้ใช้ไฟ 020023272689 สถานที่ติดต่อกลับ: สถานที่เกิดเสียง:		
6. รายละเอียดคำร้อง: ต้องการยกเลิกการผ่อนชำระค่าไฟ เพื่อให้สามารถจ่ายค่าไฟ ผ่านแอป lazada /shopee ได้ตามปกติ		
7. ผู้รับคำร้อง: ลงชื่อ สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพันธ์ ตำแหน่ง พชง.4 ผบค.กฟอ.หาดง		
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: ลงชื่อ สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพันธ์ ตำแหน่ง พชง.4 ผบค.กฟอ.หาดง		
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้ ผบค. รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ ตำแหน่ง พชค.กฟอ.หาดง วันที่ 30 พ.ค. 2565 (นายบุญยัง สังบัวแก้ว)		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟภ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มียกย้ายงานใน กฟภ.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System		

ดึง 3 ๑๖๕๔ ๖๑, ๑๗๖๓ = 5๙6.49

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.....สาเหตุ.....					
13. ผู้ปิดคำร้อง.....วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลา ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน					

10M520 605 12 WA. 2565

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 25 พฤษภาคม 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System M-65002676
วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 25 พฤษภาคม 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 นางสาวสุกัญญา.....นามสกุล การณยะวนิช
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน -.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ - 0๘๑-๐๐ 35453
E-mail: sukanya_yasweet@hotmail.com.....หมายเลขผู้ใช้ไฟ 020004931521
สถานที่ติดต่อกลับ: -.....
สถานที่เกิดเสียง: 116/45 ม.6 ต.ทางดง อ.ทางดง จ.เชียงใหม่ 50230

6. รายละเอียดคำร้อง: บ้านพักไม่มีผู้อาศัย แต่มีการเรียกเก็บค่าไฟฟ้าเพิ่มขึ้นอย่างผิดปกติในระยะเวลาหลังๆ

7. ผู้รับคำร้อง: ลงชื่อ สปีเอกพิพัฒน์พงษ์ ลิตาพันธ์ ตำแหน่ง พชง.4 ผบค.กฟอ.หางดง

8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: ลงชื่อ สืบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพันธ์ ตำแหน่ง พวช.4 ผบค.ภพอ.ห้างดง

9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้..... ผบป. ผมต..... รับไปดำเนินการ
ข้อสั่งการ.....

กำหนดวันแล้วเสร็จ.....

ผู้สั่งการ ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....วันที่ 25 พ.ค. 2565
(นายบุญยัง สืบบัวแก้ว)

หมายเหตุ : 1. คำร้อง “ในระบบสารบรรณ” หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟภ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการดำเนินงานใน กฟภ.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง:	ขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับเสียงร้องเรียนจากลูกค้า		
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น:	ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น พบว่า 20768866 พบว่า 10/45A 16/2565 สถานที่ 16/45 2. 6 ม.พ.บ. 0. พ.บ. 0. 16/2565. ขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับเสียงร้องเรียน		
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น	1 มิ.ย. 2565	ผู้ติดต่อ	พนักงาน
4.การดำเนินการแก้ไข	ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น พบว่า 20768866 พบว่า 10/45A 16/2565 ขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับเสียงร้องเรียน 16/45 2. 6 ม.พ.บ. 0. พ.บ. 0. 16/2565. ขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับเสียงร้องเรียน		
5.การแก้ไขป้องกัน			
6. ผู้ตอบชี้แจง	นายสมชาย ใจดี	ตำแหน่ง	ทพ. 6. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 1/6/2565
(กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)			
7.ข้าพเจ้า	นายสมชาย ใจดี (นายบุญยัง สืบแก้ว) (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า		
	(เขียนตัวบรรจง) 089-0075453		
☒	ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง		
☐	ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ)		
8.ข้าพเจ้า	(นายบุญยัง สืบแก้ว) (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า		
ลงวันที่	- 8 มิ.ย. 2565 ผลในการปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง - 10 มิ.ย. 2565		
9.วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง	- 6 มิ.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.....

สรุป : ผู้รับบริการสามารถประเมินการให้บริการของ กฟผ. ด้านงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะ กอ. 12-13)

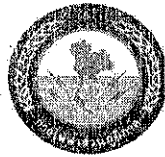
12. ข้าพเจ้า..... นายสมศักดิ์ ขัยภิบาล (พจน./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง
ของลูกค้า ลงวันที่..... - 2 มิ.ย. 2565 ทพ.มต.กฟอ.ทางคง 2/กค.ล.กฟ
สาเหตุ.....

13. ผู้ปิดคำร้อง..... กอ.พ.ล.ม.บ.บ. กิตติภรณ์ วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... - 6 มิ.ย. 2565 ระยะเวลา
ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 12 วัน



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 30 พฤษภาคม 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System M-65002779 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 28 พฤษภาคม 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>☐ สาขาสេwana</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>☐ สบป. (www.1111.go.th)</td><td>☐ อื่น ๆ (Social network)</td><td></td></tr></table>			☐ 1129 PEA Contact Center	☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร	☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ ศูนย์ดำรงธรรม	☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน	☐ สาขาสេwana	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน	☐ สื่อสังคมออนไลน์	☐ Website PEA / E-Mail	☒ Mobile Application	☐ สบป. (www.1111.go.th)	☐ อื่น ๆ (Social network)	
☐ 1129 PEA Contact Center	☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร															
☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ ศูนย์ดำรงธรรม	☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน															
☐ สาขาสេwana	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน															
☐ สื่อสังคมออนไลน์	☐ Website PEA / E-Mail	☒ Mobile Application															
☐ สบป. (www.1111.go.th)	☐ อื่น ๆ (Social network)																
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ วิสุทธิ์ นามสกุล นิลพัทธ์ หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 3659900136275 หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0818835857 E-mail: - หมายเลขผู้ใช้ไฟ 020004747273 สถานที่ติดต่อกลับ: 224/55 ต.สันผักหวาน อ.หางดง จ.เชียงใหม่ 50230 สถานที่เกิดเสียง: -																	
6. รายละเอียดคำร้อง: แจ้งขอตรวจสอบมิเตอร์ เนื่องจากค่าไฟฟ้าสูงเกินปกติ จากเดิมไปมาก จาก 17/04/65 = 262 หน่วย 18/05/65 = 611 หน่วย เพิ่มมากเกินปกติ = 349 หน่วย แจ้งขอตรวจสอบมิเตอร์ 19/05/65 แต่ปัจจุบัน 27/05/65 ยังไม่ได้รับการดำเนินการใด ๆ ทั้งสิ้น																	
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. รับผิดชอบดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ.....																	
ผู้สั่งการ ลงชื่อ ตำแหน่ง ผบค.กฟอ.หางดง วันที่ 30 พ.ค. 2565 (นายบุญยัง สิงบัวแก้ว)																	
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผบค.กฟภ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการส่งงานใน กฟภ.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System																	



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง:	ร้องขอสอบมิเตอร์.		
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น:	จากการตรวจสอบ มิเตอร์ PEA 23391076 มิเตอร์ขนาด 15 (45) A ชนิด 1/1PK 2 สาย พบว่า มิเตอร์ ปรกติ		
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น	2 ธ.ค. 2565	ผู้ติดต่อ	ทพ.วิรัตน์ สิมพาด
4.การดำเนินการแก้ไข	ตรวจสอบมิเตอร์ PEA 23391076 มิเตอร์ขนาด 15 (45) A ชนิด 1/1PK 2 สาย พบว่า มิเตอร์ ปรกติ แต่พบ ผู้ใช้ไฟฟ้าตรวจสอบ 105 และได้รับแจ้งให้แก้ไขมิเตอร์		
5.การแก้ไขป้องกัน			
6. ผู้ตอบชี้แจง	ทพ.วิรัตน์ สิมพาด	ตำแหน่ง	ทพ. ชลดา
	วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง		2 ธ.ค. 2565
(กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)			
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องสามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 7 - 11)			
7.ข้าพเจ้า	นาย วิรัตน์ สิมพาด	ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง)	
☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง			
☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ)			
8.ข้าพเจ้า	(นางบุญยัง สิมบัวแก้ว) (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า		
ลงวันที่	- 7 ม.ย. 2565		
เหตุผลในการปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง ผสมผสานได้ถูกแก้ไขแล้ว และแจ้งผู้ไฟฟ้าเรียบร้อยแล้ว			
9.วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง	- 7 ม.ย. 2565		
ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง		10 วัน	
10.ค่าชี้แจงกรณีปิด "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 ผู้เป็นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการแจ้งจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (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 13 มิถุนายน 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System I-65003057 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 11 มิถุนายน 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 ธีรวัฒน์ นามสกุล อาริมิตร หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 1509901052789 หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0948259966		
6. รายละเอียดคำร้อง : หมายเลขผู้ใช้ไฟ 200025378669 บ้านเลขที่ 246/1 ม.7 ต.สันผักหวาน อ.หางดง จ.เชียงใหม่ ไฟตก ไฟกระพริบ		
7. ผู้รับคำร้อง: ลงชื่อ สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พช.4 ผบค.กฟอ.หางดง		
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: ลงชื่อ สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พช.4 ผบค.กฟอ.หางดง		
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้..... ผบค..... รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ..... ตำแหน่ง ผบค.กฟอ.หางดง วันที่ 13 มิ.ย. 2565 (นายบุญยัง สักบัวแก้ว)		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟภ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการรับเรื่องใน กฟภ.สร้างคำร้องดังกล่าว ในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ		



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง:	ไฟฟ้าแรง มีเหตุ ความผิดปกติ		
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น:	พบ ค่าผิดปกติ จำลอง ก่อสร้าง 11 ลัก อยู่ระหว่างการดำเนินการ		
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น	23 มิ.ย. 2565	ติดต่อ	คุณฉัตรรัตน์
4.การดำเนินการแก้ไข	พณ. ทบวง เร่งรัด การ จัดเตรียม ผศ. อนุพันธ์ ไร่ ใน อาเภอสร้าง ให้ ภาย กัก		
5.การแก้ไขป้องกัน	ขอ ทบวง ระบุ: 1. การ ดำเนิน การ ให้ มีน ไม่ ทบวง ให้ นาย VCare เช่น การ ดำเนิน การ อนุมัติ ภาย ใน 7 วัน คือ ก่อสร้าง แลแล้ว ทบวง ใน 120 วัน		
6. ผู้ตอบชี้แจง	(นาย กิตติพงษ์ อรุณกุล)	ตำแหน่ง	วสท.6 ผบ.บ.กพอ.ทางดง
วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 23 มิ.ย. 2565			
(กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)			
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องสามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 7 - 11)			
7.ข้าพเจ้า	ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แล้ว		
	โทรศัพท์ 1111 ผู้ใช้ไฟฟ้า (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.....

กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 - 13)

12. ข้าพเจ้า..... (นายบุญยัง สิงบัวแก้ว) (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง
ของลูกค้า ลงวันที่..... สาเหตุ..... ผมบ. ได้ติดต่อแจ้งแก่ผู้ไฟฟ้าแล้ว

13. ผู้ปิดคำร้อง..... ร.อ. พงษ์พรหม..... (ลงชื่อ) วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 23 มิ.ย. 2565 ระยะเวลา
ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 12 วัน



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 28 มิถุนายน 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System C-53218825 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 21 มิถุนายน 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 อาภารณ์ นามสกุล - หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน - หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0849798961 E-mail : - หมายเลขผู้ใช้ไฟ :- สถานที่ติดต่อกลับ :-		
6. รายละเอียดคำร้อง : ร้องเรียน กฟอ.หาดง จังหวัดเชียงใหม่ เรื่อง พนักงานพูดจาไม่สุภาพไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งนี้ทาง 1129 ได้ส่งเรื่องประสานงานหน่วยงาน กสพ. ต่อไป (ข้อมูลเรื่องร้องเรียนเป็นความลับ)		
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 รับผิดชอบดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ..... ตำแหน่ง พชง.กฟอ.หาดง วันที่ 28 มิ.ย. 2565 (นายบุญยัง สังบัวแก้ว)		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟอ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการปฏิบัติงานใน กฟอ.สร้างคำร้องดังกล่าว ในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน "ในระบบ PEA-VOC System" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกเรื่องในระบบ		

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..... ทองม้วน สว่าง (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง
ของลูกค้า ลงวันที่ 30 ธ.ค. 65 สาเหตุ ได้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว

13. ผู้ปิดคำร้อง..... ก.อ.พิเชษฐพงษ์ สิงห์ วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 1 ก.ค. 2565. ระยะเวลา
ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 10 วัน