



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟอ.หาดง

เลขที่

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System/แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปี ๒๕๖๕

ถึง กฟอ.หาดง

วันที่ 11 ต.ค. 2565

เรียน ผจก.กฟอ.หาดง

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System สถานะ ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2565 และแนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปี ๒๕๖๕ ของ กฟอ.หาดง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ (เรื่อง)	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แรงดัน ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การดูแล จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Contact Center	1	4	-	-	1	-	6	-
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	-	-	-	-	-	-	-	-

ท	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)
10.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Website กฟภ.	-	2	-	1	2	-	5	-
12.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
13.	PEA Smart Plus	-	-	-	-	-	-	-	-
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
15.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
16.	ติดต่อโดยตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
17.	VCare	2	-	-	-	-	-	2	-
รวม		3	6	0	1	3	0	13	0

2. ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน

การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	ร้อยละ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	13	13	100	2.85
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	13	13	100	7.54
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
อยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	18	18	-	9.50
2	ชื่นชม	-	-	-	0
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	0
4	ร้องขอ	18	18	-	5.50
รวม		36	36	0	7.50

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

4.1 ปัญหา ตัดไฟโดยไม่แจ้งเตือน ทั้งที่มีคนอยู่ในบ้าน

แนวทางการแก้ไข ก่อนตัดไฟทุกครั้งให้สังเกตว่ามีคนอยู่ในบ้านหรือไม่ ถ้าอยู่ให้แจ้งเตือนให้ชำระค่าไฟฟ้าก่อนตัดไฟ

4.2 ปัญหา ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์

แนวทางการแก้ไข เน้นย้ำการแจ้งเตือนและงดจ่ายไฟให้ดำเนินการตามระเบียบและวิธีปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

4.3 ปัญหา ขอดัดตั้งมิเตอร์ TOU ได้รับการติดตั้งล่าช้า

แนวทางการแก้ไข ควรมีการจัดซื้อมิเตอร์ให้เพียงพอต่อความต้องการ และมีสำรองคงคลังไว้พร้อมใช้งาน

4.4 ปัญหา ไม่รับชำระค่าไฟฟ้าแบบโอนเงิน

แนวทางการแก้ไข ควรมีการสื่อสารให้ลูกค้ารับทราบ และเข้าใจถึงสาเหตุที่ไม่รับชำระค่าไฟฟ้าโดยการโอนเงิน

4.5 ปัญหา การยื่นเรื่องขอผ่อนผันชำระค่าไฟฟ้า

แนวทางการแก้ไข ควรมีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ในช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้า และพนักงานในแต่ละสายงานได้รับทราบ และสามารถแนะนำให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ถูกต้อง และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน รวมถึงการให้ความรู้ความเข้าใจกับทาง 1129 PEA Contact Center ด้วย

4.6 ปัญหา ไฟฟ้าดับบ่อย

แนวทางการแก้ไข ควรมีการสำรวจตรวจสอบระบบจำหน่าย และแก้ไขจุดเสี่ยงต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ

ส.อ.

(พิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์)

ตำแหน่ง พชง.5 ผบค.กฟอ.หาดง

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

(นายพูนศักดิ์ ดวงใจ)

ตำแหน่ง ผบ.ค.กฟอ.หาดง

ประธานคณะกรรมการนิติที่ 3

ที่ น.1๕๓.(นค.) 215/2๕65

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

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นไตรมาส

(นายบุญยัง สังข์แก้ว)

ผจก.กฟอ.หาดง

11 ต.ค. 2565

[illegible]



แบบฟอร์ม VOC-65-01

แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 27 มิถุนายน 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System L-65003407 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 24 มิถุนายน 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>☐ สบป. (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	☐ สบป. (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															
☐ สบป. (www.1111.go.th)	☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)																
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ <u>เอมิกา</u> นามสกุล <u>บุญธิมา</u> หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน <u>1-5499-00217-73-3</u> หมายเลขโทรศัพท์มือถือ <u>0819516509</u> E-mail : <u>aim.kudoyukiko@gmail.com</u> หมายเลขผู้ใช้ไฟ : <u>020020166270</u> สถานที่ติดต่อกลับ : <u>338/33 ม.5 ต.สันผักหวาน อ.หางดง จ.เชียงใหม่</u>																	
6. รายละเอียดคำร้อง : ทางไฟฟ้าทางดงช่วงหลายเดือนที่ผ่านมาเข้าใจว่ามีการปรับปรุงระบบจ่ายไฟฟ้า จึงจำเป็นต้องดับไฟตลอดทั้งวันหลายครั้ง แต่ทุกครั้งยังพอรับได้เพราะเป็นวันหยุด ไม่กระทบกับการทำงาน แต่ล่าสุดมีการแจ้งว่า วันที่ 27 มิ.ย.65 นี้ จะดับไฟตั้งแต่ 8.30 น. - 17.00 น. แม้ว่าจะมีการบอกกล่าวล่วงหน้า แต่ไม่ใช่ว่าดิฉันจะสามารถสำรองไฟฟ้าไว้ใช้ได้นะคะ เนื่องจากต้องใช้ทั้งอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์ในการทำงาน การวางแผนดับไฟไม่ควรเป็นวันเวลาทำการ เพราะมันกระทบกับการทำงาน และอาจจะกระทบกับการดำเนินธุรกิจอีกหลายๆ หน่วยงาน อย่างน้อยก็ควรจะเป็นวันหยุดค่ะ แล้วนี่ก็ต้องให้ประชาชนคนอื่นหยุดงาน ลางาน ตามการไฟฟ้าหมดเลยหรือคะ อย่างน้อยก็ควรนึกถึงผลกระทบในการวางแผนการทำงานด้วยนะคะ																	
7. ผู้รับคำร้อง: ลงชื่อ <u>สืบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์</u> ตำแหน่ง <u>พช.4 ผบค.กฟอ.หางดง</u>																	
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: ลงชื่อ <u>สืบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์</u> ตำแหน่ง <u>พช.4 ผบค.กฟอ.หางดง</u>																	
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้ <u>สบป.</u> รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ..... ตำแหน่ง <u>กกก.กฟอ.หางดง</u> วันที่ <u>27 มิ.ย. 2565</u> (นายบุญยัง สืบบัวแก้ว)																	



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง:	งานดับไฟเพื่อป้องกัน 1012 ทว 12.00.00		
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น:	กันดัวกล่าว มีพร ดับไฟเพื่อป้องกัน - 09.00 - 17.00.16. ในหอประชุม ทรราชพ. 9.00.00.16. 4.00.00.16. 10.00.00.16. 11.00.00.16. 12.00.00.16. 13.00.00.16. 14.00.00.16. 15.00.00.16. 16.00.00.16. 17.00.00.16.		
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น	6.7.16.65	ผู้ติดต่อ	รณภพ รอดภัย
4.การดำเนินการแก้ไข	- 12.00.00.16. 13.00.00.16. 14.00.00.16. 15.00.00.16. 16.00.00.16. 17.00.00.16. 18.00.00.16. 19.00.00.16. 20.00.00.16. 21.00.00.16. 22.00.00.16. 23.00.00.16. 24.00.00.16. 25.00.00.16. 26.00.00.16. 27.00.00.16. 28.00.00.16. 29.00.00.16. 30.00.00.16. 31.00.00.16. 32.00.00.16. 33.00.00.16. 34.00.00.16. 35.00.00.16. 36.00.00.16. 37.00.00.16. 38.00.00.16. 39.00.00.16. 40.00.00.16. 41.00.00.16. 42.00.00.16. 43.00.00.16. 44.00.00.16. 45.00.00.16. 46.00.00.16. 47.00.00.16. 48.00.00.16. 49.00.00.16. 50.00.00.16. 51.00.00.16. 52.00.00.16. 53.00.00.16. 54.00.00.16. 55.00.00.16. 56.00.00.16. 57.00.00.16. 58.00.00.16. 59.00.00.16. 60.00.00.16. 61.00.00.16. 62.00.00.16. 63.00.00.16. 64.00.00.16. 65.00.00.16. 66.00.00.16. 67.00.00.16. 68.00.00.16. 69.00.00.16. 70.00.00.16. 71.00.00.16. 72.00.00.16. 73.00.00.16. 74.00.00.16. 75.00.00.16. 76.00.00.16. 77.00.00.16. 78.00.00.16. 79.00.00.16. 80.00.00.16. 81.00.00.16. 82.00.00.16. 83.00.00.16. 84.00.00.16. 85.00.00.16. 86.00.00.16. 87.00.00.16. 88.00.00.16. 89.00.00.16. 90.00.00.16. 91.00.00.16. 92.00.00.16. 93.00.00.16. 94.00.00.16. 95.00.00.16. 96.00.00.16. 97.00.00.16. 98.00.00.16. 99.00.00.16. 100.00.00.16. 101.00.00.16. 102.00.00.16. 103.00.00.16. 104.00.00.16. 105.00.00.16. 106.00.00.16. 107.00.00.16. 108.00.00.16. 109.00.00.16. 110.00.00.16. 111.00.00.16. 112.00.00.16. 113.00.00.16. 114.00.00.16. 115.00.00.16. 116.00.00.16. 117.00.00.16. 118.00.00.16. 119.00.00.16. 120.00.00.16. 121.00.00.16. 122.00.00.16. 123.00.00.16. 124.00.00.16. 125.00.00.16. 126.00.00.16. 127.00.00.16. 128.00.00.16. 129.00.00.16. 130.00.00.16. 131.00.00.16. 132.00.00.16. 133.00.00.16. 134.00.00.16. 135.00.00.16. 136.00.00.16. 137.00.00.16. 138.00.00.16. 139.00.00.16. 140.00.00.16. 141.00.00.16. 142.00.00.16. 143.00.00.16. 144.00.00.16. 145.00.00.16. 146.00.00.16. 147.00.00.16. 148.00.00.16. 149.00.00.16. 150.00.00.16. 151.00.00.16. 152.00.00.16. 153.00.00.16. 154.00.00.16. 155.00.00.16. 156.00.00.16. 157.00.00.16. 158.00.00.16. 159.00.00.16. 160.00.00.16. 161.00.00.16. 162.00.00.16. 163.00.00.16. 164.00.00.16. 165.00.00.16. 166.00.00.16. 167.00.00.16. 168.00.00.16. 169.00.00.16. 170.00.00.16. 171.00.00.16. 172.00.00.16. 173.00.00.16. 174.00.00.16. 175.00.00.16. 176.00.00.16. 177.00.00.16. 178.00.00.16. 179.00.00.16. 180.00.00.16. 181.00.00.16. 182.00.00.16. 183.00.00.16. 184.00.00.16. 185.00.00.16. 186.00.00.16. 187.00.00.16. 188.00.00.16. 189.00.00.16. 190.00.00.16. 191.00.00.16. 192.00.00.16. 193.00.00.16. 194.00.00.16. 195.00.00.16. 196.00.00.16. 197.00.00.16. 198.00.00.16. 199.00.00.16. 200.00.00.16. 201.00.00.16. 202.00.00.16. 203.00.00.16. 204.00.00.16. 205.00.00.16. 206.00.00.16. 207.00.00.16. 208.00.00.16. 209.00.00.16. 210.00.00.16. 211.00.00.16. 212.00.00.16. 213.00.00.16. 214.00.00.16. 215.00.00.16. 216.00.00.16. 217.00.00.16. 218.00.00.16. 219.00.00.16. 220.00.00.16. 221.00.00.16. 222.00.00.16. 223.00.00.16. 224.00.00.16. 225.00.00.16. 226.00.00.16. 227.00.00.16. 228.00.00.16. 229.00.00.16. 230.00.00.16. 231.00.00.16. 232.00.00.16. 233.00.00.16. 234.00.00.16. 235.00.00.16. 236.00.00.16. 237.00.00.16. 238.00.00.16. 239.00.00.16. 240.00.00.16. 241.00.00.16. 242.00.00.16. 243.00.00.16. 244.00.00.16. 245.00.00.16. 246.00.00.16. 247.00.00.16. 248.00.00.16. 249.00.00.16. 250.00.00.16. 251.00.00.16. 252.00.00.16. 253.00.00.16. 254.00.00.16. 255.00.00.16. 256.00.00.16. 257.00.00.16. 258.00.00.16. 259.00.00.16. 260.00.00.16. 261.00.00.16. 262.00.00.16. 263.00.00.16. 264.00.00.16. 265.00.00.16. 266.00.00.16. 267.00.00.16. 268.00.00.16. 269.00.00.16. 270.00.00.16. 271.00.00.16. 272.00.00.16. 273.00.00.16. 274.00.00.16. 275.00.00.16. 276.00.00.16. 277.00.00.16. 278.00.00.16. 279.00.00.16. 280.00.00.16. 281.00.00.16. 282.00.00.16. 283.00.00.16. 284.00.00.16. 285.00.00		

11. การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า (เฉพาะเสียงของลูกค้า ประเภท ร้องขอ , ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น)					
รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ.					
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.					
5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....					
กรณีนี้ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 - 13)					
12. ข้าพเจ้า..... (นางบุญยัง สัมบัวแก้ว) (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นจริงในข้อเท็จจริง ของลูกค้า ลงวันที่..... สาเหตุ.....					
13. ผู้ปิดคำร้อง..... 8 ก.ค. 2565 วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 8 ก.ค. 2565 ระยะเวลา ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 14 วัน					



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 5 กรกฎาคม 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System: I-65003677 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 5 กรกฎาคม 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 สุกิต นามสกุล - หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 3-6011-00543-29-4 หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0863807845 E-mail : sukito bob@gmail.com หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 020005739867 สถานที่ติดต่อกลับ : 202 ม.5 ต.หนองตอง อ.หนองแก้ว อ.หางดง จ.เชียงใหม่																	
6. รายละเอียดคำร้อง : โดนตัดไฟ ชำระผ่านแอปแล้ว ยังไม่มาต่อไฟให้เลย ชำระ 22.44 น วันที่ 4 ก.ค. 2565 ขณะนี้ 13.00 น ยังไม่มาต่อไฟเลยโทรไป ก็บอกประสานงานให้																	
7. ผู้รับคำร้อง: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.4 ผบ.ค.ภพอ.หางดง																	
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: ลงชื่อ สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.4 ผบ.ค.ภพอ.หางดง																	
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้..... ผบ.ป..... รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ..... ตำแหน่ง พชก.กฟอ-เขตดง วันที่ - 5 ก.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																	

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 ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการขึ้นแจ้งจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 - 13)					
12. ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง ของลูกค้า ลงวันที่.....สาเหตุ.....					
13. ผู้ปิดคำร้อง.....วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลา ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน					



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กฟพ. รับคำร้อง 8. กรกฎาคม 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System C-53404171 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 7 กรกฎาคม 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) ☐ PEA - live chat		
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ สุทธิพงศ์.....นามสกุล บุญญาพงษ์พันธ์ หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนหมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0805651111 E-mail :หมายเลขผู้ใช้ไฟ : .. สถานที่ติดต่อกลับ : ..		
6. รายละเอียดคำร้อง : ร้องเรียน กฟอ.หาดง จังหวัดเชียงใหม่ เรื่องการไม่รับชำระค่าไฟฟ้าแบบโอนเงิน ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าวันที่ 07/07/65 ได้เข้าไปติดต่อที่ กฟอ.หาดง เพื่อชำระค่าไฟฟ้า ซึ่งผู้ใช้ไฟฟ้าไม่สะดวกชำระเป็นเงินสด จึงขอเลขบัญชีของ กฟอ.หาดง เพื่อโอนเงินเข้าบัญชีให้ แต่เจ้าหน้าที่ปฏิเสธว่าไม่มีบริการ และให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไปโอนที่ทางธนาคารเอง แต่ทางผู้ใช้ไฟฟ้าไม่สะดวก และยืนยันที่จะขอชำระผ่านการโอนเงินเข้าบัญชีของการไฟฟ้า จากนั้นเจ้าหน้าที่จึงได้หยิบกระดาษที่มีเลขบัญชีให้ทางผู้ใช้ไฟฟ้าโอนชำระ ซึ่งทางผู้ใช้ไฟฟ้าไม่เข้าใจว่า ในเมื่อทาง กฟอ.หาดง มีเลขที่บัญชีที่รับโอนอยู่แล้ว ทำไมถึงปฏิเสธผู้ใช้ไฟฟ้า ไม่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งเหตุการณ์แบบนี้เกิดขึ้นมา 3 ครั้งแล้ว และผู้ใช้ไฟฟ้ายื่นอื่นก็เจอเหตุการณ์แบบเดียวกัน จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก จึงต้องการให้ กฟอ.หาดง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และอำนวยความสะดวกในการรับชำระค่าไฟให้กับทางผู้ใช้ไฟฟ้ามากกว่านี้ // ผู้ใช้ไฟฟ้า คุณสุทธิพงศ์ บุญญาพงษ์พันธ์ หมายเลขติดต่อกลับ 0805651111		
7. ผู้รับคำร้อง: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์.....ตำแหน่ง พชง.4 ผบค.กฟอ.หาดง		
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์.....ตำแหน่ง พชง.4 ผบค.กฟอ.หาดง		
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้.....ผบป.....รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ.....ตำแหน่ง ผอ.กฟอ.หาดง.....วันที่ - 8 ก.ค. 2565 (นายบุญยัง สืบบัวแก้ว)		

ติดต่อไว้ 11.06 น. 12/7/65

11.08 น. 12/7/65



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง:	ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ไฟฟ้า		
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น:	ผู้ไฟฟ้าที่ขอเปลี่ยนสายไฟฟ้า ด้วย การโอนเงิน ให้บริษัท จ. พว.ไทย สักทวดอง ไม่สะดวกที่จะชำระด้วยเงินสด		
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น:	18 ก.ค. ๖๕	ผู้ติดต่อ:	น.ส. ณัฐริชญา ศรีมูล
4.การดำเนินการแก้ไข:	ให้หน่วยไฟฟ้าที่ขอรับโอนเงินให้บริษัท จ. พว.ไทย สักทวดอง ไปหาเงินจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		
5.การแก้ไขป้องกัน:	ผู้ไฟฟ้า แจ้งว่า ควรโอนเงินให้บริษัท และ ท่อ. นวดง ได้รับเรื่องจากผู้ไฟฟ้าแล้ว และ ส่วนที่เกี่ยวข้อง ไม่ได้รับเรื่องจากผู้ไฟฟ้าแล้ว		
6. ผู้ตอบชี้แจง:	น.ส. ณัฐริชญา ศรีมูล ตำแหน่ง	ส.พ. พ. ท่อ. พว.ไทย	วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 18 ก.ค. ๖๕
(กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)			
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องสามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 7 - 11)			
7.ข้าพเจ้า.....	ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว		
(.....)	(เขียนตัวบรรจง)		
☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง			
☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....			
8.ข้าพเจ้า.....	(ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้าลงวันที่..... 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 สืบบัวแก้ว) (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง
ของลูกค้า ลงวันที่..... 18 ก.ค. 2565 สาเหตุ..... ผมได้ติดต่อแจ้งเหตุให้พนักงานไฟฟ้าในบริเวณแล้ว

13. ผู้ปิดคำร้อง..... ร.อ. พิศาล ๐๖ กิจการพิเศษ วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 18 ก.ค. 2565 ระยะเวลา
ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 14 วัน



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 8. กรกฎาคม 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System C-53407002 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 7 กรกฎาคม 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) ☐ PEA - live chat		
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ ภัคณัฏฐ์ นามสกุล เรืองสวัสดิ์ หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน - หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0658121090 E-mail : หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 020005980409 สถานที่ติดต่อกลับ : บ้านเลขที่ 281 ม.3 ต.สันผักหวาน อ.หางดง จ.เชียงใหม่		
6. รายละเอียดคำร้อง : ร้องเรียน กพอ.หางดง จังหวัดเชียงใหม่ เรื่องไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ บ้านเลขที่ 281 ม.3 ต.สันผักหวาน อ.หางดง จ.เชียงใหม่ 50230 ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าวันที่ 7/7/2565 เวลา 14.00 น. ถูกตัดไฟฟ้าโดย ได้รับเอกสารแจ้งเตือน ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก เนื่องจาก ได้รับเอกสารแจ้งเตือน ซึ่งในเอกสารระบุชำระได้ถึงวันที่ 12/7/2565 แต่ในวันที่ 07/7/65 ได้มีการงดจ่ายกระแสไฟฟ้าแล้ว และหลังจากทราบเรื่องได้รับดำเนินการชำระ แต่ขณะนี้ยังไม่ได้รับการต่อกลับมิเตอร์ จึงต้องการโดยขอให้ประสานงานต่อกลับมิเตอร์ จึงต้องการให้ กพอ.หางดง มีการแจ้งล่วงหน้า และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น //ผู้ใช้ไฟฟ้าคุณ ภัคณัฏฐ์ หมายเลขติดต่อกลับ 0658121090		
7. ผู้รับคำร้อง: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.4 ผบค.กพอ.หางดง		
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.4 ผบค.กพอ.หางดง		
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้ ผบค. รับผิดชอบดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ ตำแหน่ง ผบค.กพอ.หางดง วันที่ - 8 ก.ค. 2565 (นายบุญยงค์ สิงบัวแก้ว)		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กพฟ.,กพส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการดำเนินการใน กพพ.สร้างคำร้องดังกล่าว ในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ		

โทร 12.11.65 เวลา 12.50 น. ติดไฟ ๑๑ เมล ๖5 14.40
12.11.65 (12.11.65)
18.00.65 เวลา 14.45 น.
12.11.65
12.11.65



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง:	ถูกตัดไฟไปโดยอัตโนมัติ 5.10.65 เวลา 12.00.65 ณ ที่ถูกตัดไฟ วันที่ 5.10.2565		
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น:	ผู้ไฟฟ้าถูกตัดไฟ และ ก่อตั้งใหม่ 5.10.65 และ ปิดใหม่ เวลา 14.40 น.		
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น	18.10.2565	ผู้ติดต่อ	สหกรณ์ฯ วิมลผล
4.การดำเนินการแก้ไข	ผู้ไฟฟ้าใหม่ 5.10.65 และ ปิดใหม่โดยผู้ไฟฟ้าใหม่ 5.10.65		
5.การแก้ไขป้องกัน	ปิดใหม่โดยผู้ไฟฟ้าใหม่ 5.10.65 และ ปิดใหม่โดยผู้ไฟฟ้าใหม่ 5.10.65		
6. ผู้ตอบชี้แจง	สหกรณ์ฯ วิมลผล	ตำแหน่ง	นาย ก. ข. ย. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 18.10.65
(กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)			
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องสามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 7 - 11)			
7.ข้าพเจ้า	ก. ข. ย.	ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว	(เขียนตัวบรรจง)
☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง			
☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ)			
8.ข้าพเจ้า	(นายบุญยัง สืบแก้ว) (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า		
ลงวันที่	18 ก.ค. 2565	เหตุผลในการปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง	ผู้ไฟฟ้าใหม่ 5.10.65 และ ปิดใหม่โดยผู้ไฟฟ้าใหม่ 5.10.65
9.วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง	18 ก.ค. 2565	ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง	14 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..... ผู้ไฟฟ้าชดกจได้ กฟผ. ร่มทรงวิฯ ร้อยละ ๙๙ ได้ ผู้ไฟฟ้า ร้อยได้ ทบกับ รศกฟผ. เพื่อเพิ่มได้กับ รศกฟผ.					
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 - 13)					
12. ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง ของลูกค้ำ ลงวันที่..... สาเหตุ.....					
13. ผู้ปิดคำร้อง..... วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... ระยะเวลา ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... วัน					



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 21 กรกฎาคม 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System C-53549474 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 20 กรกฎาคม 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) ☐ PEA - live chat		
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ พงษ์นิรัญ.....นามสกุล มูลเมือง หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนหมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0626620442 E-mail :หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 020023398088 สถานที่ติดต่อกลับ : ...		
6. รายละเอียดคำร้อง : ร้องเรียน กฟอ.หาดง จังหวัดเชียงใหม่ เรื่อง การงดจ่ายกระแสไฟฟ้า บ้านเลขที่ 475/4 ม.4 ต.แม่เหียะ อ.เมืองเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่ 50100 ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าวันที่ 4/7/65 ถูกตัดไฟฟ้าทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากรายละเอียดไม่ตรงกับใบแจ้งเตือน แจ้งวันชำระเป็นวันที่ 7/7/65 แต่เจ้าหน้าที่เข้ามาตัดไฟก่อนในวันที่ 4/7/65 ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการให้แจ้งเตือนข้อมูลวันและวันตัดไฟให้ตรงกัน จึงต้องการให้ กฟอ.หาดง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น //ผู้ใช้ไฟฟ้าคุณพงษ์นิรัญ มูลเมือง หมายเลขติดต่อกลับ 0626620442		
7. ผู้รับคำร้อง: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์.....ตำแหน่ง พชง.4 ผบค.กฟอ.หาดง		
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์.....ตำแหน่ง พชง.4 ผบค.กฟอ.หาดง		
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้.....ผบป.....รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ.....ตำแหน่ง พชง.กฟอ.หาดง วันที่ 21 ก.ค. 2565 (นายบุญยัง สิงบัวแก้ว)		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟก,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มียกย่องใน กฟก.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน "ในระบบ PEA-VOC System" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกเรื่องในระบบ		

๑๑๐๗๒ 16 มิ.ย. 65

สง.หาดง 4 ก.ค. 65 ผบค.กฟอ.

4 ก.ค. 65 ผบค.กฟอ. - 15 มิ.ย. 15.10.65

๑๖ มิ.ย. 65

22 ก.ค. 65 - 19.04.65



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง:	ถูกตัดไฟ. ลมในโรงเรือนพัด ดับหลอดไฟ. 4 กค. 65		
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น:	ผู้ไฟฟ้า. ถูกตัดไฟ. 3 มท. 4 กค. 65 และ ไฟ 2 มท. 100. 4 กค. 65 เหตุไฟไหม้โรงเรือนในโรงเรือนพัด ดับหลอดไฟ 3 มท. 4 กค. 65 และ ไฟ 2 มท. 100. ผู้รับแจ้ง ไฟไหม้โรงเรือน 1.		
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น	22. กค. 2565	ผู้ติดต่อ	นายทศพล วัฒนศิริ
4. การดำเนินการแก้ไข	ได้แจ้ง ผู้ไฟฟ้า. 3 มท. 4 กค. 65 และ ไฟ 2 มท. 100. 4 กค. 65 และ ไฟ 2 มท. 100. 3 มท. 4 กค. 65 และ ไฟ 2 มท. 100.		
5. การแก้ไขป้องกัน	การปรับปรุงโรงเรือนให้ดีขึ้น. และ ไฟ 2 มท. 100. 4 กค. 65 และ ไฟ 2 มท. 100.		
6. ผู้ตอบชี้แจง	นายทศพล วัฒนศิริ	ตำแหน่ง	ผอ. กฟอ. ทอ. 22. กค. 2565
(กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)			
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องสามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 7 - 11)			
7. ข้าพเจ้า	นางสาว นริศ	ผู้ลงมือ	ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว
() (เขียนตัวบรรจง)			
☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง			
☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ)			
8. ข้าพเจ้า	(ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า		
ลงวันที่	(นายบุญยัง สืบแก้ว)	เหตุผลในการปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง. คนป. ได้ติดต่อแจ้งผู้ไฟฟ้า	
	22 กค. 2565	ได้ขอร้องแล้ว	
9. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง	22. กค. 2565	ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง	2 วัน
10. คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน 30 วัน	-		

11. การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสี่ยงของลูกค้า (เฉพาะเสี่ยงของลูกค้า 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.....ขอได้แก่ระบบการแจ้งข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องการแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์, อีเมล, เว็บไซต์, แอปพลิเคชัน, ฯลฯ

กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (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 17 สิงหาคม 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System J-65004643 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 16 สิงหาคม 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>☐ PEA - live chat</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)	☐ PEA - live chat	
☐ 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)	☐ PEA - live chat																
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ ทวีศิลป์ นามสกุล อินฉา หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 3-5099-00580-65-6 หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0918512785 E-mail : - หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 020023051215 สถานที่ติดต่อกลับ : 171/49 หมู่บ้านปรารณา ซ.4 ม.1 ต.ห้วยแก้ว อ.หางดง จ.เชียงใหม่ 50230																	
6. รายละเอียดคำร้อง : มีพนักงานมาตัดไฟโดยไม่แจ้งคนที่อยู่ในบ้าน ให้ทราบก่อนทำการตัดไฟ ในบ้านมีคนแก่เฝ้าบ้าน คนจ่ายจะจ่ายทางออนไลน์ พอจ่ายแล้วได้แจ้ง 053441771 ฝ่ายการเงินได้บอกให้รอคนมาต่อไฟให้ซึ่งไม่รู้จะมาเมื่อไหร่																	
7. ผู้รับคำร้อง: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพันธ์ ตำแหน่ง พงษ.5 ผบค.กฟอ.หางดง																	
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพันธ์ ตำแหน่ง พงษ.5 ผบค.กฟอ.หางดง																	
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้ ผบป. รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ ตำแหน่ง วันที่ 18 ส.ค. 2565 (นายธำตรี ศรีบุญเรือง)																	
รจก.(ท) รักษาการแทน ผอ.กฟอ.หางดง หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผอ.กฟอ. กฟอ. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มียกย่องใน กพพ. สร้างคำร้องดังกล่าว ในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน "ในระบบ PEA-VOC System" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ																	



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง:	ตอไฟฟ้าไม่แข็งแรง ล่วงหน้า		
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น:	-		
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น	17 ธ.ค. 65	ผู้ติดต่อ	น.ส.เรณู ชัยสุภา
4.การดำเนินการแก้ไข	ให้พนักงานช่างไฟฟ้า เพื่อ ตรวจสอบบริเวณคาน้ำ ท่อประปา ไฟฟ้า บ่อ 0918512786		
5.การแก้ไขป้องกัน	-		
6. ผู้ตอบชี้แจง	น.ส.เรณู ชัยสุภา	ตำแหน่ง	ท.บ.บ.
(กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)			
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องสามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 7 - 11)			
7.ข้าพเจ้า.....	ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แล้ว (.....) (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 กฟภ.	/				
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับ จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	/				
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.	/				
5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....					
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงมารับหรือรับการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 - 13)					
12. ข้าพเจ้า..... (นายราตรี ศรีบุญเรือง) (จาก/ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง ของลูกค้า ลงวันที่ ๑๘ ส.ค. ๒๕๖๕					
13. ผู้ปิดคำร้อง..... รักษาราชการแทน ผอ.กฟภ. นครราชสีมา วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 18 ส.ค. 2565 ระยะเวลา ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 2วัน					



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 19 สิงหาคม 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System C-53870041 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 18 สิงหาคม 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) ☐ PEA - live chat		
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ นกชูก นามสกุล หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0880885353 E-mail : หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 020004756453 สถานที่ติดต่อกลับ : บ้านเลขที่ 224/94 ม.3 ต.สันผักหวาน อ.หางดง จ.เชียงใหม่		
6. รายละเอียดคำร้อง : ร้องเรียน กพอ.หางดง จ.เชียงใหม่ เรื่อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ บ้านเลขที่ 224/94 ม.3 ต.สันผักหวาน อ.หางดง จ.เชียงใหม่ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า วันที่ 18/08/65 มีเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าเข้ามาจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและแจ้งว่ามียอดค้างชำระ 1 รอบบิล หลังจากนั้นไม่เกิน 5 นาทีก็มีเจ้าหน้าที่เข้ามาถ่ายรูปที่บริเวณหน้าบ้านของผู้ใช้ไฟฟ้าโดยไม่มีการขออนุญาตก่อน ประกอบเจ้าหน้าที่ไม่ได้แต่งเครื่องแบบของการไฟฟ้าและไม่มีบัตรประจำตัวแสดง ซึ่งผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ทราบว่าเป็นมิฉฉาหรือไม่ว่า จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความไม่พึงพอใจและรู้สึกรู้ว่าเป็นการละเมิดพื้นที่ส่วนตัว จึงต้องการให้ กพอ.หางดง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น // ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณนกชูก หมายเลขโทรศัพท์ 0880885353		
7. ผู้รับคำร้อง: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.5 ผบค.กพอ.หางดง		
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.5 ผบค.กพอ.หางดง		
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้ ผบค. รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ.....		
ผู้สั่งการ ลงชื่อ..... ตำแหน่ง ผอ.กพอ.หางดง วันที่ 30 ส.ค. 2565 (นายบุญยัง สืบแก้ว)		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กพท.,กพส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการดำเนินงานใน กพท.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ		

① 6 กพพ. 18 ส.ค. 65
 ① 22 ส.ค. 65 เวลา 16.23 น. ไม่ได้รับเรื่อง
 ② 23 ส.ค. 65 น. 11.10 น. ไม่ได้รับเรื่อง
 ③ 14.56 น. น.
 18 ส.ค. 65 เวลา 12.24.58 น.
 18 ส.ค. 65 น. 15.42.
 18 ส.ค. 65 เวลา 14.42 น.



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง:	กรณีการร้องเรียนของเจ้าหน้าที่กรมไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เรื่องการละเมิดสิทธิของพนักงาน		
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น:	จากผลการตรวจสอบเบื้องต้น เจ้าหน้าที่กรมไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 08/05/2565 พบว่าพนักงานได้รับแจ้งงานซ่อมแซมไฟฟ้า โดยพนักงานฝ่ายไฟฟ้าได้แจ้งงานซ่อมแซมไฟฟ้าให้พนักงานฝ่ายไฟฟ้าได้รับทราบ และพนักงานฝ่ายไฟฟ้าได้แจ้งงานซ่อมแซมไฟฟ้าให้พนักงานฝ่ายไฟฟ้าได้รับทราบ		
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น	① 22.05.2565 เวลา 16.23 น.	ผู้ร้อง	นางสาววิมลรัตน์ วัฒนศิริ
	② 23.05.2565 เวลา 11.10 น.	ผู้ติดต่อ	นางสาววิมลรัตน์ วัฒนศิริ
4. การดำเนินการแก้ไข	③ 23.05.2565 เวลา 14.56 น. ฝ่ายไอที		
	④ 23.05.2565 เวลา 13.10 น. ฝ่ายไอที		
	⑤ 23.05.2565 เวลา 11.09 น. ฝ่ายไอที		
	23.05.2565 เวลา 11.10 น. โทรสาร ไปที่กรมไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย		
5. การแก้ไขป้องกัน	แจ้งสำนักงานพลังงานจังหวัด และสำนักงานพลังงานจังหวัด ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น โดยแจ้งเรื่อง - การแจ้งเรื่องมาหรือแจ้งมาทันที		
6. ผู้ตอบชี้แจง	ตำแหน่ง	วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง	
(กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)			
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องสามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 7 - 11)			
7. ข้าพเจ้า	ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว		
(	) (เขียนตัวบรรจง)		
☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง			
☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....			
8. ข้าพเจ้า	(ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้าลงวันที่..... 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.....

บทที่ 12 ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการแจ้งจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 - 13)

12. ข้าพเจ้า..... (นายบุญยัง สืบบัวแก้ว) (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง
ของลูกค้า ลงวันที่..... สาเหตุ..... ได้โน้มน้าวผู้ร้องจนจำใจยุติเสียงแล้ว
13. ผู้ปิดคำร้อง..... วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... ระยะเวลา
ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 12 วัน



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 7 กันยายน 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System.I-65005208 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 6 กันยายน 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>☐ PEA – live chat</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)	☐ PEA – live chat	
☐ 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)	☐ PEA – live chat																
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ นางสาว พิกัลดา / นามสกุล พิงพงษ์ หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 3-1009-04262-24-7 หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0814470837 E-mail : pikalda1979@hotmail.com หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 020018770514 สถานที่ติดต่อกลับ : 299/100 ม.6 (มบ. ภาณุจันทรนิภาวิทย์ 10 ซ.15) ต.สันผักหวาน อ.หางดง จ.เชียงใหม่ 50230																	
6. รายละเอียดคำร้อง : ดิฉันได้ร้องขอติดตั้งมิเตอร์ TOU (วงจรที่2) เพื่อรถ EV และชำระเงินตั้งแต่วันที่ 16 สิงหาคม ตอนนี้ผ่านมา 20 วันแล้ว ยังไม่มีวี่แววว่าจะได้รับการติดตั้งเลยคะ ลองโทรไปสอบถามแผนกมิเตอร์ เจ้าหน้าที่ก็ไม่สามารถให้คำตอบได้ว่าจะได้รับการติดตั้งมิเตอร์วันไหน ทราบแล้วไม่มีมิเตอร์ ทำให้รู้สึกไม่ค่อยสบายใจ และมีความยากลำบากในการชำระรถคะ รบกวนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องช่วยดำเนินการติดตามตรวจสอบให้ด้วยนะคะ ว่าติดปัญหาตรงไหน ทำไมถึงนาน เห็นเพื่อนๆ ในคลับรถไฟฟ้าก็ได้รับการบริการติดตั้งมิเตอร์ที่รวดเร็ว เลยสงสัยว่าทำไมของตัวเองถึงได้ช้าคะ ขอบพระคุณอย่างสูงคะ พิกัลดา																	
7. ผู้รับคำร้อง: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.5 ผบค.ภพอ.หางดง																	
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.5 ผบค.ภพอ.หางดง																	
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้ ผมด. รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ ตำแหน่ง ผบค.ภพอ.หางดง วันที่ - 7 ก.ย. 2565 (นายบุญยัง สืบบัวแก้ว)																	
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กพฟ.,กพส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการดำเนินงานใน กพฟ.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน "ในระบบ PEA-VOC System" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ																	



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง:	ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากมอเตอร์สำหรับ EV CAR จัดการวันที่ 16 ต.ค 65 PEA ส่งใบสารทไปติดต่อให้ได้ ขณะกำลังดำเนินการใช้ของลูกค้า
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น:	มอเตอร์ขาด 1 ตัว วันที่ 16 ต.ค 65 ได้แจ้งความต่อตำรวจ TOU smart Meter สำหรับลูกค้า เลข 24 ต.ค 2565 (ขอ.พ. (ณ.ต.) 2068/2565) ได้รับหมายเลข 5 ก.ย 2565 และ ขอ.พ. ไม่ติดตัวลูกค้า พร้อม ร้อยแล้ว เลข 5 ก.ย 65
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น	4 ก.ย. 2565 ผู้ติดต่อ 96.8-วิบูลย์ 91-พจนวรรณ
4.การดำเนินการแก้ไข	ขอ.พ. ได้ ติดตัวมอเตอร์ PEA NO. 6101A 22 902 ให้ลูกค้า เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ 5 ก.ย. 2565
5.การแก้ไขป้องกัน	1. แจ้งความต่อตำรวจ ให้ดำเนินคดีกับผู้ขายให้ทราบแล้ว เลขลูกค้า 6101A 22 902 2. ติดตาม การเบิก มอเตอร์ จากช่างที่ขาย 3. แจ้งผู้ขายให้ส่งมอเตอร์ที่ถูกต้อง และ ไม่ให้ขายมอเตอร์ที่ไม่ดี
6. ผู้ตอบชี้แจง	96.8-วิบูลย์ 91-พจนวรรณ ตำแหน่ง 96.8A, 96.8B, 96.8C วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 3 ก.ย 2565 (กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องสามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 7 - 11)	
7.ข้าพเจ้า	96.8-วิบูลย์ 91-พจนวรรณ ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (96.8-วิบูลย์ 91-พจนวรรณ) (เขียนตัวบรรจง) ☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ)
8.ข้าพเจ้า	 (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่ นายสมศักดิ์ ชัยภิบาล เหตุผลในการปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง นายสมศักดิ์ ชัยภิบาล 9 ก.ย 2565
9.วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง	 ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... วัน
10.ค่าชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน 30 วัน	

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

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

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

กรณีที่มีข้อร้องเรียนไม่สามารถลงนามรับทราบการแจ้งจากหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 - 13)

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

13. ผู้ปิดคำร้อง..... กอ.พิทักษ์ ๒๐๖ วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... - 8 ก.ย. 2565 ระยะเวลา
ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 2วัน



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 9 กันยายน 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System C-54118446 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 8 กันยายน 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 ☐ สาขาสวนา ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ☐ สื่อมวลชน ☐ สื่อสังคมออนไลน์ ☐ Website PEA / E-Mail ☐ Mobile Application ☐ สปน. (www.1111.go.th) ☐ PEA - live chat		
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ พงษ์นิริฐ นามสกุล - หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน - หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0626620442 E-mail : - หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 020023398088 สถานที่ติดต่อกลับ : บ้านเลขที่ 475/4 ม.4 ต.แม่เหียะ อ.เมืองเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่		
6. รายละเอียดคำร้อง : ร้องเรียน กฟอ.หาดง จ.เชียงใหม่ เรื่องเจ้าหน้าที่เข้าตัดไฟฟ้าเร็วเกินไป บ้านเลขที่ 475/4 ม.4 ต.แม่เหียะ อ.เมืองเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า วันที่ 08/09/65 ถูกตัดกระแสไฟฟ้าโดย กฟอ.หาดง ซึ่งผู้ใช้ไฟฟ้าเพิ่งได้รับใบแจ้งเตือน และใบแจ้งเตือนระบุให้ชำระค่าไฟฟ้าภายในวันที่ 07/09/65 ซึ่งเกินกำหนดมาเพียงแค่ 1 วันเท่านั้น ทางเจ้าหน้าที่ก็เข้ามาดำเนินการตัดไฟฟ้าแล้ว ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารู้สึกว่าการตัดไฟของเจ้าหน้าที่นั้นเร็วเกินไป มีระยะเวลาเพียงแค่ 1 วันหลังจากครบกำหนดชำระเท่านั้น ซึ่งดูเป็นการไม่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ไฟ จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อนและไม่พึงพอใจ จึงต้องการให้ กฟอ.หาดง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบและติดต่อกลับชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้า // ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คุณพงษ์นิริฐ หมายเลขติดต่อกลับ 0626620442		
7. ผู้รับคำร้อง: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.5 ผบค.กฟอ.หาดง		
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.5 ผบค.กฟอ.หาดง		
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้..... สนป. รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ.....		
ผู้สั่งการ ลงชื่อ..... ตำแหน่ง..... วันที่ 19 ก.ย. 2565 (นายธานี ศรีบุญเรือง)		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟผ., กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มียานงานใน กฟผ. สร้างคำร้องดังกล่าว โรงก(ท)รักษาการแทน ผจก.กฟอ.หาดง 2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน "ในระบบ PEA-VOC System" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ		

จดหมาย 14. 50.65

93 53 - 26 53 65 2. กพ. 5 กพ. 65

15. 51. 4 9 2.2. 53

15. 51. 4 9 2.2. 53

15. 51. 4 9 2.2. 53

15. 51. 4 9 2.2. 53

15. 51. 4 9 2.2. 53

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.....

กรณีนี้ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 - 13)

12. ข้าพเจ้า..... (นายธำธร ศรีบุญเรือง) (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง
ของลูกค้า ลงวันที่..... สาเหตุ.....
ร.ก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟอ.ทางตง.....

13. ผู้ปิดคำร้อง..... วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 19 ก.ย. 2565 ระยะเวลา
ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 11 วัน



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 21 กันยายน 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System J-65005511 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 20 กันยายน 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>☐ สถานเสวนา</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>☐ PEA - live chat</td><td></td></tr></table>			☐ 1129 PEA Contact Center	☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร	☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ ศูนย์ดำรงธรรม	☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน	☐ สถานเสวนา	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน	☐ สื่อสังคมออนไลน์	☒ Website PEA / E-Mail	☐ Mobile Application	☐ สบป. (www.1111.go.th)	☐ PEA - live chat	
☐ 1129 PEA Contact Center	☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร															
☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ ศูนย์ดำรงธรรม	☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน															
☐ สถานเสวนา	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน															
☐ สื่อสังคมออนไลน์	☒ Website PEA / E-Mail	☐ Mobile Application															
☐ สบป. (www.1111.go.th)	☐ PEA - live chat																
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ สุธีรา นามสกุล หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 1-5009-00032-43-3 หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0858245147 E-mail : oilsuteera@gmail.com หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 020004949533 สถานที่ติดต่อกลับ :																	
6. รายละเอียดคำร้อง : ต้องการจะยื่นเรื่องการขอผ่อนชำระค่าไฟฟ้าแต่เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าทางดงบอกว่าไม่มีนโยบายให้ผ่อนชำระค่าไฟฟ้าแล้ว แล้วเราโทรสอบถามทาง call center ทางเจ้าหน้าที่บอกว่าผ่อนชำระได้แต่ใช้เวลานานในการอนุมัติประมาณ 2 เดือน ถ้าใช้เวลาในการอนุมัตินานขนาดนั้นคนรอจะไม่โดนตัดไฟก่อนหรือคะ 1129 คือร้องเรียนแต่ก็ให้คำตอบไม่ตรงจุด แล้วแบบนี้ประชาชนสามารถพึ่งพา หรือร้องที่ไหนได้อีก นอกจากเอาเสียงการสนทนาที่คุยกับเจ้าหน้าที่ทั้งสาขาทางดงและเจ้าหน้าที่คอลเซ็นเตอร์ไปลงโซเชียลเจ้าหน้าที่ถึงจะยอมรับฟังความคิดเห็นและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้																	
7. ผู้รับคำร้อง: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.5-ผบ.ค.ฟอ.ทางดง																	
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.5-ผบ.ค.ฟอ.ทางดง																	
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้ ผบ.ป. รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ..... ตำแหน่ง ผอ.กฟผ.เขต..... วันที่ 21 ก.ย. 2565 (นายสมศักดิ์ สัจจำแก้ว)																	
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผอ.กฟผ., กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการปฏิบัติงานใน กฟผ. สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน "ในระบบ PEA-VOC System" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ																	



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง:	มีคณาจารย์ 4 คน ข้าง คีโพล ทำ รวบรวมเสียง 2565		
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น:	-		
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น	21 ก.ย. 2565	ผู้ติดต่อ	ดร.นันทิยา ธรรม
4.การดำเนินการแก้ไข	หนังสือ มท. ๖๕๐๓๐๑ เพื่อผู้ให้คณาจารย์ 4 คน ข้าง คีโพล รวบรวมเสียง 2565		
5.การแก้ไขป้องกัน	-		
6. ผู้ตอบชี้แจง	ดร.นันทิยา ธรรม	ตำแหน่ง	ร.น. บป.
วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 21 ก.ย. 65			
(กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)			
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องสามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 7-11)			
7.ข้าพเจ้า	ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว		
(	) (เขียนตัวบรรจง)		
☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง			
☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....			
8.ข้าพเจ้า	(ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้าลงวันที่..... 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.....					
กรณีนี้ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการขึ้นแจ้งจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 - 13)					
12. ข้าพเจ้า..... (นายบุญยัง สืบแก้ว) (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง ของลูกค้า ลงวันที่..... 21 ก.ย. 2565 สาเหตุ..... พบได้เมื่อปิดลูกค้านอนไปโดยที่เพราะปิดไม่ได้					
13. ผู้ปิดคำร้อง..... ก.อ.ภักดี..... วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 21 ก.ย. 2565 ระยะเวลา ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 1 วัน					



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 15 กันยายน 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System I-65005388 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 14 กันยายน 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>☐ สถานเสาวนา</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>☐ PEA - live chat</td><td></td></tr></table>			☐ 1129 PEA Contact Center	☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร	☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ ศูนย์ดำรงธรรม	☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน	☐ สถานเสาวนา	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน	☐ สื่อสังคมออนไลน์	☒ Website PEA / E-Mail	☐ Mobile Application	☐ สบป. (www.1111.go.th)	☐ PEA - live chat	
☐ 1129 PEA Contact Center	☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร															
☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ ศูนย์ดำรงธรรม	☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน															
☐ สถานเสาวนา	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน															
☐ สื่อสังคมออนไลน์	☒ Website PEA / E-Mail	☐ Mobile Application															
☐ สบป. (www.1111.go.th)	☐ PEA - live chat																
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ ธนัสพร.....นามสกุล ศรีสุชาติ หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 1-8099-00029-46-2.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0829154666 E-mail : tanatporns@gmail.com.....หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 020022216713 สถานที่ติดต่อกลับ : 77/371 ม. 8 หมู่บ้านกุลพันธ์วิลล์ 9 ต.บ้านหวาน อ.หางดง จ.เชียงใหม่ 50230																	
6. รายละเอียดคำร้อง : ได้มียอดค้างชำระ 163 บาท เกินกำหนดชำระ 1 วัน โดนตัดไฟฟ้า (ไม่มียอดค้าง) เมื่อโทรศัพท์ประสานเจ้าหน้าที่ได้รับคำตอบว่าเป็นกฎใหม่ เพิ่งเปลี่ยนเดือนนี้ โดนตัดไฟฟ้าช่วง 09.00 น. วันนี้ เราได้ทำการชำระทันที แต่จากเมื่อได้รับแจ้งว่า 1 ชั่วโมงต่อไฟ เรารออีกไม่มีใครมา เราจึงประสานอีกครั้ง เขาบอกว่าอีกประมาณ 4-5 ชั่วโมงจึงจะมาต่อปล. ไม่มียอดค้าง ยอดเลข 1 วันไม่น่าตัดนะ																	
7. ผู้รับคำร้อง: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์.....ตำแหน่ง พชง.5.ผบ.ค.ภพอ.หางดง																	
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์.....ตำแหน่ง พชง.5.ผบ.ค.ภพอ.หางดง																	
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้.....ผบ.ป......รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ.....																	
ผู้สั่งการ ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....วันที่ 19 ก.ย. 2565 (นายธนากร ศรีบุญเรือง)																	
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กพท.,กพส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการปฏิบัติงานใน กพท.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน "ในระบบ PEA-VOC System" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกเรื่องในระบบ																	

ผอ.กพท. 10.25 ผอ.กพส. 10.55 ผอ.กพอ. 15.03 36 4 คม.

ดร. 30 ต.ค. 65

ผอ.กท. 13 ก.ย. 65

จก.กพท. 24 ต.ค. 65 ดร.กท. 30 ก.ย. 65 = 9.50

1-3 คม = 3 "

4-8 = 5 "

① โทร. 19 ก.ย. 65 11.35 น. ผอ.กท. 11.35 น.

② โทร. 19 ก.ย. 65 10.50 น. 15 ก.ย.



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง: มีข้อร้องเรียน 123- จาก บริษัท เจริญพัฒนา 1 แห่ง เรื่องติดตั้ง	
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น: ผู้ใช้ไฟฟ้าของบริษัท เจริญพัฒนา 123- 456- 789- 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- 814- 815- 816- 817- 818- 819- 820- 821- 822- 823- 824- 825- 826- 827- 828- 829- 830- 831- 832- 833- 834- 835- 836- 837- 838- 839- 840- 841- 842- 843- 844- 845- 846- 847- 848- 849- 850- 851- 852- 853- 854- 855- 856- 857- 858- 859- 860- 861- 862- 863- 864- 865- 866- 867- 868- 869- 870- 871- 872- 873- 874- 875- 876- 877- 878- 879- 880- 881- 882- 883- 884- 885- 886- 887- 888- 889- 890- 891- 892- 893- 894- 895- 896- 897- 898- 899- 900- 901- 902- 903- 904- 905- 906- 907- 908- 909- 910- 911- 912- 913- 914- 915- 916- 917- 918- 919- 920- 921- 922- 923- 924- 925- 926- 927- 928- 929- 930- 931- 932- 933- 934- 935- 936- 937- 938- 939- 940- 941- 942- 943- 944- 945- 946- 947- 948- 949- 950- 951- 952- 953- 954- 955- 956- 957- 958- 959- 960- 961- 962- 963- 964- 965- 966- 967- 968- 969- 970- 971- 972- 973- 974- 975- 976- 977- 978- 979- 980- 981- 982- 983- 984- 985- 986- 987- 988- 989- 990- 991- 992- 993- 994- 995- 996- 997- 998- 999- 1000- 1001- 1002- 1003- 1004- 1005- 1006- 1007- 1008- 1009- 1010- 1011- 1012- 1013- 1014- 1015- 1016- 1017- 1018- 1019- 1020- 1021- 1022- 1023- 1024- 1025- 1026- 1027- 1028- 1029- 1030- 1031- 1032- 1033- 1034- 1035- 1036- 1037- 1038- 1039- 1040- 1041- 1042- 1043- 1044- 1045- 1046- 1047- 1048- 1049- 1050- 1051- 1052- 1053- 1054- 1055- 1056- 1057- 1058- 1059- 1060- 1061- 1062- 1063- 1064- 1065- 1066- 1067- 1068- 1069- 1070- 1071- 1072- 1073- 1074- 1075- 1076- 1077- 1078- 1079- 1080- 1081- 1082- 1083- 1084- 1085- 1086- 1087- 1088- 1089- 1090- 1091- 1092- 1093- 1094- 1095- 1096- 1097- 1098- 1099- 1100- 1101- 1102- 1103- 1104- 1105- 1106- 1107- 1108- 1109- 1110- 1111- 1112- 1113- 1114- 1115- 1116- 1117- 1118- 1119- 1120- 1121- 1122- 1123- 1124- 1125- 1126- 1127- 1128- 1129- 1130- 1131- 1132- 1133- 1134- 1135- 1136- 1137- 1138- 1139- 1140- 1141- 1142- 1143- 1144- 1145- 1146- 1147- 1148- 1149- 1150- 1151- 1152- 1153- 1154- 1155- 1156- 1157- 1158- 1159- 1160- 1161- 1162- 1163- 1164- 1165- 1166- 1167- 1168- 1169- 1170- 1171- 1172- 1173- 1174- 1175- 1176- 1177- 1178- 1179- 1180- 1181- 1182- 1183- 1184- 1185- 1186- 1187- 1188- 1189- 1190- 1191- 1192- 1193- 1194- 1195- 1196- 1197- 1198- 1199- 1200- 1201- 1202- 1203- 1204- 1205- 1206- 1207- 1208- 1209- 1210- 1211- 1212- 1213- 1214- 1215- 1216- 1217- 1218- 1219- 1220- 1221- 1222- 1223- 1224- 1225- 1226- 1227- 1228- 1229- 1230- 1231- 1232- 1233- 1234- 1235- 1236- 1237- 1238- 1239- 1240- 1241- 1242- 1243- 1244- 1245- 1246- 1247- 1248- 1249- 1250- 1251- 1252- 1253- 1254- 1255- 1256- 1257- 1258- 1259- 1260- 1261- 1262- 1263- 1264- 1265- 1266- 1267- 1268- 1269- 1270- 1271- 1272- 1273- 1274- 1275- 1276- 1277- 1278- 1279- 1280- 1281- 1282- 1283- 1284- 1285- 1286- 1287- 1288- 1289- 1290- 1291- 1292- 1293- 1294- 1295- 1296- 1297- 1298- 1299- 1300- 1301- 1302- 1303- 1304- 1305- 1306- 1307- 1308- 1309- 1310- 1311- 1312- 1313- 1314- 1315- 1316- 1317- 1318- 1319- 1320- 1321- 1322- 1323- 1324- 1325- 1326- 1327- 1328- 1329- 1330- 1331- 1332- 1333- 1334- 1335- 1336- 1337- 1338- 1339- 1340- 1341- 1342- 1343- 1344- 1345- 1346- 1347- 1348- 1349- 1350- 1351- 1352- 1353- 1354- 1355- 1356- 1357- 1358- 1359- 1360- 1361- 1362- 1363- 1364- 1365- 1366- 1367- 1368- 1369- 1370- 1371- 1372- 1373- 1374- 1375- 1376- 1377- 1378- 1379- 1380- 1381- 1382- 1383- 1384- 1385- 1386- 1387- 1388- 1389- 1390- 1391- 1392- 1393- 1394- 1395- 1396- 1397- 1398- 1399- 1400- 1401- 1402- 1403- 1404- 1405- 1406- 1407- 1408- 1409- 1410- 1411- 1412- 1413- 1414- 1415- 1416- 1417- 1418- 1419- 1420- 1421- 1422- 1423- 1424- 1425- 1426- 1427- 1428- 1429- 1430- 1431- 1432- 1433- 1434- 1435- 1436- 1437- 1438- 1439- 1440- 1441- 1442- 1443- 1444- 1445- 1446- 1447- 1448- 1449- 1450- 1451- 1452- 1453- 1454- 1455- 1456- 1457- 1458- 1459- 1460- 1461- 1462- 1463- 1464- 1465- 1466- 1467- 1468- 1469- 1470- 1471- 1472- 1473- 1474- 1475- 1476- 1477- 1478- 1479- 1480- 1481- 1482- 1483- 1484- 1485- 1486- 1487- 1488- 1489- 1490- 1491- 1492- 1493- 1494- 1495- 1496- 1497- 1498- 1499- 1500- 1501- 1502- 1503- 1504- 1505- 1506- 1507- 1508- 1509- 1510- 1511- 1512- 1513- 1514- 1515- 1516- 1517- 1518- 1519- 1520- 1521- 1522- 1523- 1524- 1525- 1526- 1527- 1528- 1529- 1530- 1531- 1532- 1533- 1534- 1535- 1536- 1537- 1538- 1539- 1540- 1541- 1542- 1543- 1544- 1545- 1546- 1547- 1548- 1549- 1550- 1551- 1552- 1553- 1554- 1555- 1556- 1557- 1558- 1559- 1560- 1561- 1562- 1563- 1564- 1565- 1566- 1567- 1568- 1569- 1570- 1571- 1572- 1573- 1574- 1575- 1576- 1577- 1578- 1579- 1580- 1581- 1582- 1583- 1584- 1585- 1586- 1587- 1588- 1589- 1590- 1591- 1592- 1593- 1594- 1595- 1596- 1597- 1598- 1599- 1600- 1601- 1602- 1603- 1604- 1605- 1606- 1607- 1608- 1609- 1610- 1611- 1612- 1613- 1614- 1615- 1616- 1617- 1618- 1619- 1620- 1621- 1622- 1623- 1624- 1625- 1626- 1627- 1628- 1629- 1630- 1631- 1632- 1633- 1634- 1635- 1636- 1637- 1638- 1639- 1640- 1641- 1642- 1643- 1644- 1645- 1646- 1647- 1648- 1649- 1650- 1651- 1652- 1653- 1654- 1655- 1656- 1657- 1658- 1659- 1660- 1661- 1662- 1663- 1664- 1665- 1666- 1667- 1668- 1669- 1670- 1671- 1672- 1673- 1674- 1675- 1676- 1677- 1678- 1679- 1680- 1681- 1682- 1683- 1684- 1685- 1686- 1687- 1688- 1689- 1690- 1691- 1692- 1693- 1694- 1695- 1696- 1697- 1698- 1699- 1700- 1701- 1702- 1703- 1704- 1705- 1706- 1707- 1708- 1709- 1710- 1711- 1712- 1713- 1714- 1715- 1716- 1717- 1718- 1719- 1720- 1721- 1722- 1723- 1724- 1725- 1726- 1727- 1728- 1729- 1730- 1731- 1732- 1733- 1734- 1735- 1736- 1737- 1738- 1739- 1740- 1741- 1742- 1743- 1744- 1745- 1746- 1747- 1748- 1749- 1750- 1751- 1752- 1753- 1754- 1755- 1756- 1757- 1758- 1759- 1760- 1761- 1762- 1763- 1764- 1765- 1766- 1767- 1768- 1769- 1770- 1771- 1772- 1773- 1774- 1775- 1776- 1777- 1778- 1779- 1780- 1781- 1782- 1783- 1784- 1785- 1786- 1787- 1788- 1789- 1790- 1791- 1792- 1793- 1794- 1795- 1796- 1797- 1798- 1799- 1800- 1801- 1802- 1803- 1804- 1805- 1806- 1807- 1808- 1809- 1810- 1811- 1812- 1813- 1814- 1815- 1816- 1817- 1818- 1819- 1820- 1821- 1822- 1823- 1824- 1825- 1826- 1827- 1828- 1829- 1830- 1831- 1832- 1833- 1834- 1835- 1836- 1837- 1838- 1839- 1840- 1841- 1842- 1843- 1844- 1845- 1846- 1847- 1848- 1849- 1850- 1851- 1852- 1853- 1854- 1855- 1856- 1857- 1858- 1859- 1860- 1861- 1862- 1863- 1864- 1865- 1866- 1867- 1868- 1869- 1870- 1871- 1872- 1873- 1874- 1875- 1876- 1877- 1878- 1879- 1880- 1881- 1882- 1883- 1884- 1885- 1886- 1887- 1888- 1889- 1890- 1891- 1892- 1893- 1894- 1895- 1896- 1897- 1898- 1899- 1900- 1901- 1902- 1903- 1904- 1905- 1906- 1907- 1908- 1909- 1910- 1911- 1912- 1913- 1914- 1915- 1916- 1917- 1918- 1919- 1920- 1921- 1922- 1923- 1924- 1925- 1926- 1927- 1928- 1929- 1930- 1931- 1932- 1933- 1934- 1935- 1936- 1937- 1938- 1939- 1940- 1941- 1942- 1943- 1944- 1945- 1946- 1947- 1948- 1949- 1950- 1951- 1952- 1953- 1954- 1955- 1956- 1957- 1958- 1959- 1960- 1961- 1962- 1963- 1964- 1965- 1966- 1967- 1968- 1969- 1970- 1971- 1972- 1973- 1974- 1975- 1976- 1977- 1978- 1979- 1980- 1981- 1982- 1983- 1984- 1985- 1986- 1987- 1988- 1989- 1990- 1991- 1992- 1993- 1994- 1995- 1996- 1997- 1998- 1999- 2000- 2001- 2002- 2003- 2004- 2005- 2006- 2007- 2008- 2009- 2010- 2011- 2012- 2013- 2014- 2015- 2016- 2017- 2018- 2019- 2020- 2021- 2022- 2023- 2024- 2025- 2026- 2027- 2028- 2029- 2030- 2031- 2032- 2033- 2034- 2035- 2036- 2037- 2038- 2039- 2040- 2041- 2042- 2043- 2044- 2045- 2046- 2047- 2048- 2049- 2050- 2051- 2052- 2053- 2054- 2055- 2056- 2057- 2058- 2059- 2060- 2061- 2062- 2063- 2064- 2065- 2066- 2067- 2068- 2069- 2070- 2071- 2072- 2073- 2074- 2075- 2076- 2077- 2078- 2079- 2080- 2081- 2082- 2083- 2084- 2085- 2086- 2087- 2088- 2089- 2090- 2091- 2092- 2093- 2094- 2095- 2096- 2097- 2098- 2099- 2100- 2101- 2102- 2103- 2104- 2105- 2106- 2107- 2108- 2109- 2110- 2111- 2112- 2113- 2114- 2115- 2116- 2117- 2118- 2119- 2120- 2121- 2122- 2123- 2124- 2125- 2126- 2127- 2128- 2129- 2130- 2131- 2132- 2133- 2134- 2135- 2136- 2137- 2138- 2139- 2140- 2141- 2142- 2143- 2144- 2145- 2146- 2147- 2148- 2149- 2150- 2151- 2152- 2153- 2154- 2155- 2156- 2157- 2158- 2159- 2160- 2161- 2162- 2163- 2164- 2165- 2166- 2167- 2168- 2169- 2170- 2171- 2172- 2173- 2174- 2175- 2176- 2177- 2178- 2179- 2180- 2181- 2182- 2183- 2184- 2185- 2186- 2187- 2188- 2189- 2190- 2191- 2192- 2193- 2194- 2195- 2196- 2197- 2198- 2199- 2200- 2201- 2202- 2203- 2204- 2205- 2206- 2207- 2208- 2209- 2210- 2211- 2212- 2213- 2214- 221	

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.....

กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการขึ้นแจ้งจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 - 13)

12. ข้าพเจ้า..... (นายธাত্রี ศรีบุญเรือง)..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง
ของลูกค้า ลงวันที่..... สาเหตุ..... ผมป. ได้ปฏิเสธต่อทนายของลูกค้าแล้ว.
ร.ก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟอ.ทางดง

13. ผู้ปิดคำร้อง..... วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 19 ก.ย. 2565..... ระยะเวลา
ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 5..... วัน

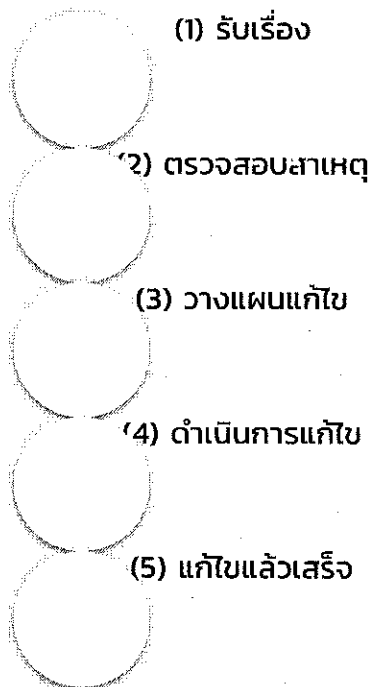


ระบบติดตามข้อร้องเรียนปัญหาคุณภาพไฟฟ้า (VOC Tracking)

ระบบติดตามเสียงของลูกค้า เกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนปัญหาคุณภาพไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

VOC NO : **V-6500803**

Case Type : ด้านข้อร้องเรียน
ปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย



เวลาติดต่อผู้ยื่นคำร้อง (วัน)

ใช่ไป

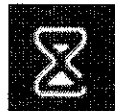
คงเหลือ

ทั้งหมด

5

0

5



SLA ทั้งหมด (วัน)

ใช่ไป

คงเหลือ

ทั้งหมด

15

10

25

ข้อมูลการรับทราบ

รายละเอียด : ผู้ยื่นคำร้อง **คุณสุรชาติ นาระเรศ** ได้ **ยอมรับ** การรับทราบการชี้แจงและยอมรับการ
แก้ไขคำร้องปัญหาคุณภาพไฟฟ้า จาก
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค **กฟอ.หาง
ดง** แล้ว

เหตุผล : -

วันที่รับทราบล่าสุด : 12/09/2565 00:08 น.

สถานะการดำเนินการ

วันที่แจ้งเข้าระบบ : 28/08/2565 16:16 น.

วันที่ปรับปรุง : 12/09/2565 05:48 น.

วันที่คาดการณ์แล้วเสร็จ : 22/09/2565

สถานะปัจจุบัน : (5) ปิดคำร้องโดยสมบูรณ์

ผู้รับงาน : กิตติพงษ์ อุไรกุล

WBS NO : -

PM NO : -

Ref. NO : -

รายละเอียด

ลำดับ	วันที่ปรับปรุง	สถานะ
1	28/08/2565 16:16 น.	(1) บันทึกคำร้องเข้าระบบ PEA-Vcare

ลำดับ	วันที่ปรับปรุง	สถานะ
2	28/08/2565 17:30 น.	(1) บันทึกเรื่องในตารางงาน
3	29/08/2565 09:52 น.	(1) รับเรื่องในระบบแล้ว
4	02/09/2565 10:43 น.	(2) ติดต่อหาผู้ยื่นคำร้องแล้ว อยู่ระหว่างตร
5	07/09/2565 10:35 น.	(3) ตรวจสอบสาเหตุแล้ว อยู่ระหว่างวางแผน
6	07/09/2565 10:37 น.	(4) วางแผนแก้ไขแล้ว อยู่ระหว่างดำเนินการ
7	07/09/2565 10:45 น.	(5) ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ขอการยอมรับ ผู้ยื่นคำร้อง
8	12/09/2565 00:08 น.	(5) ผู้ยื่นคำร้องยอมรับการแก้ไข (ขอ ผจก.

ข้อมูลการรวมใบคำร้อง

ไม่มีการรวมใบคำร้อง

ข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ

📍 ดูแผนที่

✎ แก้ไขข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ

หมายเลขผู้ใช้ไฟ : -
(Customer Account Number)

หมายเลขมิเตอร์ : -
(PEA Number)

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

บ้านเลขที่ : -

หมู่ : -

หมู่บ้าน/อาคาร : -

ซอย : -

ถนน : -

รหัสไปรษณีย์ : -

ตำบล : บ้านปาง

อำเภอ : หางดง

จังหวัด : เชียงใหม่

พื้นที่การไฟฟ้า : กฟอ.หางดง

ข้อมูลหม้อแปลงที่มีปัญหาจากระบบ PSIM

ไม่อยู่ภายใต้หม้อแปลงที่มีปัญหาจากระบบ PSIM/ไม่พบหม้อแปลง (ไม่ได้ระบุ CA)

ข้อมูลรายละเอียดข้อร้องเรียน

ประเภทปัญหา : ปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย

เกิดปัญหามักร้อย : มากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

ระดับความรุนแรง : ระดับ 10

ลักษณะปัญหา : บ้านข้างเคียงได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน

รายละเอียด : เกิดเหตุไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง ระหว่างเกิดเหตุไฟ
ดับ บ้านข้างเคียงก็ไฟดับเช่นกัน ดับๆติดๆ
บ่อยมาก

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

+ เลือกไฟล์

0% of 25 MB

ข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

คำนำหน้า : นาย

ชื่อ-นามสกุล : สุรชาติ นาระเศศ

เบอร์โทรศัพท์ : 0924121744

หมายเลขบัตรประชาชน : 1-5799-00564-84-1

อีเมล : surachat.nararet@gmail.com

Line ID: -

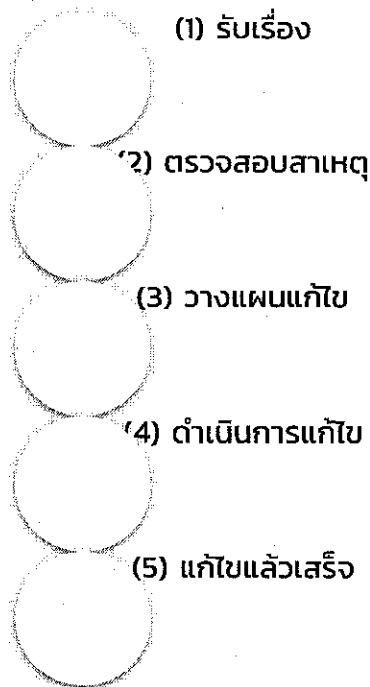


ระบบติดตามข้อร้องเรียนปัญหาคุณภาพไฟฟ้า (VOC Tracking)

ระบบติดตามเสียงของลูกค้า เกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนปัญหาคุณภาพไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

VOC NO : V-6500813

**Case Type : ด้านข้อร้องเรียน
ปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย**



เวลาติดต่อผู้ยื่นคำร้อง (วัน)

ใช้ไป

คงเหลือ

ทั้งหมด

4

1

5



SLA ทั้งหมด (วัน)

ใช้ไป

คงเหลือ

ทั้งหมด

9

16

25

ข้อมูลการรับทราบ

รายละเอียด : ผู้ยื่นคำร้อง **คุณพุทริวัฒน์ ปาณวัฒน์พงษ์**
ได้ **ยอมรับ** การรับทราบการชี้แจงและยอมรับ
รับการแก้ไขคำร้องปัญหาคุณภาพไฟฟ้า
จากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ทพอ.หางดง แล้ว

เหตุผล : -

วันที่รับทราบล่าสุด : 10/09/2565 00:08 น.

สถานะการดำเนินการ

วันที่แจ้งเข้าระบบ : 01/09/2565 20:38 น.

วันที่ปรับปรุง : 10/09/2565 05:43 น.

วันที่คาดการณ์แล้วเสร็จ : 26/09/2565

สถานะปัจจุบัน : (5) ปิดคำร้องโดยสมบูรณ์

ผู้รับงาน : กิตติพงษ์ อูไรกุล

WBS NO : -

PM NO : -

Ref. NO : -

รายละเอียด

ลำดับ	วันที่ปรับปรุง	สถานะ
1	01/09/2565 20:38 น.	(1) บันทึกคำร้องเข้าระบบ PEA-Vcare

ลำดับ	วันที่ปรับปรุง	สถานะ
2	01/09/2565 20:40 น.	(1) บันทึกเรื่องในตารางงาน
3	02/09/2565 09:10 น.	(1) รับเรื่องในระบบแล้ว
4	05/09/2565 14:29 น.	(2) ติดต่อหาผู้ยื่นคำร้องแล้ว อยู่ระหว่างตร
5	05/09/2565 14:38 น.	(3) ตรวจสอบสาเหตุแล้ว อยู่ระหว่างวางแผน
6	05/09/2565 14:39 น.	(4) วางแผนแก้ไขแล้ว อยู่ระหว่างดำเนินการ
7	05/09/2565 14:40 น.	(5) ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ขอการยอมรับ ผู้ยื่นคำร้อง
8	10/09/2565 00:08 น.	(5) ผู้ยื่นคำร้องยอมรับการแก้ไข (ขอ ผจก.

ข้อมูลการรวมใบคำร้อง

ไม่มีการรวมใบคำร้อง

ข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ

๑ ดูแผนที่

แก้ไขข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ

หมายเลขผู้ใช้ไฟ : -
(Customer Account Number)

หมายเลขมิเตอร์ : -
(PEA Number)

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

บ้านเลขที่ : -

หมู่ : -

หมู่บ้าน/อาคาร : -

ซอย : -

ถนน : -

รหัสไปรษณีย์ : -

ตำบล : หนองควาย

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 : ไฟตก ไฟดับบ่อยมา ช่วยแก้ไขด้วยครับ

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

+ เลือกไฟล์

0% of 25 MB

ข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

คำนำหน้า : นาย

ชื่อ-นามสกุล : พุทธิวัฒน์ ปาณวัฒน์พงษ์

เบอร์โทรศัพท์ : 0632546623

หมายเลขบัตรประชาชน : 1-5099-00944-40-6

อีเมล : -

Line ID: -