



ส่งผ่านระบบแล้ว

☐ สี่ฟ้า ☒ สี่สี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟอ.หาดง

ถึง กฟอ.หาดง

เลขที่

วันที่ - 9 ม.ค. 2566

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System/แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีงบประมาณที่ 4/2565

เรียน ผจก.กฟอ.หาดง

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System สถานะ ณ วันที่ 9 มกราคม 2566 และแนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีงบประมาณที่ 4/2565 ของ กฟอ.หาดง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ (เรื่อง)	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การอุทก 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	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกกด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
10.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Website กฟผ.	-	3	-	-	-	1	4	-
12.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
13.	PEA Smart Plus	-	1	1	-	-	-	2	-
14.	วิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
15.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
16.	ติดต่อโดยตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
17.	VCare	2	-	-	-	-	-	2	-
รวม		2	5	1	0	1	1	10	0

2. ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน

การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	ร้อยละ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	10	10	100	2.10
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	10	10	100	8.30
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
อยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	11	11	-	11.45
2	ชื่นชม	-	-	-	0
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	0
4	ร้องขอ	13	12	1	7.42
รวม		24	23	1	9.35

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

4.1 ปัญหา สับเปลี่ยนมิเตอร์โดยไม่ได้รับอนุญาต

แนวทางการแก้ไข ให้แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าก่อนสับเปลี่ยนมิเตอร์ พร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลในการการสับเปลี่ยนมิเตอร์

4.2 ปัญหา ไม่มีมิเตอร์ไปติดตั้งให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้า

แนวทางการแก้ไข ควรมีการจัดเก็บข้อมูลการใช้มิเตอร์แต่ละรุ่นแต่ละยี่ห้อเป็นประจำทุกปี และนำมาวิเคราะห์ความต้องการใช้งาน เพื่อจัดซื้อมิเตอร์ให้เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน และให้มีเหลือสำรองคงคลังไว้ใช้ในยามจำเป็น

4.3 ปัญหา ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์

แนวทางการแก้ไข เน้นย้ำการแจ้งเตือนและงดจ่ายไฟให้ดำเนินการตามระเบียบและวิธีปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

4.4 ปัญหา ก่อรดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงาน

แนวทางการแก้ไข ควรมีการดับไฟฟ้าในวันอาทิตย์ เพื่อไม่ให้กระทบกับการทำงานของภาคธุรกิจ

4.5 ปัญหา ไฟฟ้าดับบ่อย

แนวทางการแก้ไข ควรมีการสำรวจตรวจสอบระบบจำหน่าย และแก้ไขจุดเสี่ยงต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ

ส.อ.

(พิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์)

ตำแหน่ง พชจ.5 ผบค.กฟอ.หาดง

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

(นายพูนศักดิ์ ดวงใจ)

ตำแหน่ง ผผ.บค.กฟอ.หาดง

ประธานคณะกรรมการมิติที่ 3

ที่ น.ร. ๐๗๖.๕๐. (๒๕) ๕๙ / ๒๕๖๖

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

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

(นายบุญยัง สังบัวแก้ว)

ผจก.กฟอ.หาดง

- 9 ม.ค. 2566

ลำดับ	เลขที่คำร้องถึง กฟผ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องถึง กฟผ.	วันที่ติดต่อผู้เรียนเบื้องต้น	จำนวนวัน	วันที่รับเสียงของลูก	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ช่องทาง กฟผ. รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทเสียงของลูก	หัวข้อข้อ	ผลการดำเนินการ
1	C-55146575	10	30 ธันวาคม 2565 09:06 น.	30 ธันวาคม 2565	1	30 ธันวาคม 2565 12:12 น.		1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ		กำลังดำเนินการ
2	C-55117500	10	26 ธันวาคม 2565 12:11 น.	27 ธันวาคม 2565	1	27 ธันวาคม 2565 09:23 น.	05 มกราคม 2566 14:31 น.	1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	พฤติกรรมพนักงาน	งาน กฟผ. ขาดงานไม่เต็มใจให้	ปิด
3	M-65003826	10	26 ธันวาคม 2565 10:25 น.	27 ธันวาคม 2565	1	27 ธันวาคม 2565 09:03 น.	05 มกราคม 2566 14:26 น.	PEA Mobile Application (Smart Plus)	ร้องขอ	อื่นๆ		ปิด
4	M-65003802	4	24 ธันวาคม 2565 17:22 น.	27 ธันวาคม 2565	3	26 ธันวาคม 2565 09:28 น.	28 ธันวาคม 2565 14:09 น.	PEA Mobile Application (Smart Plus)	ร้องเรียน	การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	จนหน่วย/พิมพ์ใบผิดพลาด	ปิด
5	C-55087152	16	21 ธันวาคม 2565 17:46 น.	22 ธันวาคม 2565	1	22 ธันวาคม 2565 14:20 น.	06 มกราคม 2566 09:45 น.	1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การถูกจ่ายไฟฟ้า	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	ปิด
6	C-55085282	15	21 ธันวาคม 2565 14:28 น.	22 ธันวาคม 2565	1	22 ธันวาคม 2565 14:16 น.	05 มกราคม 2566 14:23 น.	1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การถูกจ่ายไฟฟ้า	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	ปิด
7	C-55077341	3	20 ธันวาคม 2565 15:44 น.	23 ธันวาคม 2565	3	22 ธันวาคม 2565 14:12 น.	23 ธันวาคม 2565 16:28 น.	1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การให้บริการ	อื่นๆ	ปิด
8	C-55076608	7	20 ธันวาคม 2565 14:25 น.	23 ธันวาคม 2565	3	22 ธันวาคม 2565 14:07 น.	27 ธันวาคม 2565 16:40 น.	1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ		ปิด
9	M-65003640	11	16 ธันวาคม 2565 14:25 น.	16 ธันวาคม 2565	1	16 ธันวาคม 2565 16:11 น.	27 ธันวาคม 2565 10:00 น.	PEA Mobile Application (Smart Plus)	ร้องขอ	ร้องขอให้ย้ายเสาไฟฟ้า		ปิด
10	C-55009937	3	13 ธันวาคม 2565 11:16 น.	15 ธันวาคม 2565	2	14 ธันวาคม 2565 14:58 น.	16 ธันวาคม 2565 15:52 น.	1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ		ปิด
11	M-65003551	2	06 ธันวาคม 2565 21:55 น.	07 ธันวาคม 2565	1	07 ธันวาคม 2565 16:06 น.	08 ธันวาคม 2565 15:14 น.	PEA Mobile Application (Smart Plus)	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การให้บริการ	ช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า	ปิด
12	C-54914164	2	30 พฤศจิกายน 2565 15:37 น.	01 ธันวาคม 2565	1	01 ธันวาคม 2565 09:14 น.	02 ธันวาคม 2565 11:52 น.	1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ		ปิด
13	C-54896739	11	28 พฤศจิกายน 2565 19:46 น.	02 ธันวาคม 2565	4	02 ธันวาคม 2565 09:33 น.	09 ธันวาคม 2565 09:08 น.	1129 PEA Contact Center	ร้องเรียน	การให้บริการ	อื่นๆ	ปิด
14	C-54892889	1	28 พฤศจิกายน 2565 13:24 น.	28 พฤศจิกายน 2565	1	28 พฤศจิกายน 2565 15:38 น.	29 พฤศจิกายน 2565 16:57 น.	1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ		ปิด
15	V-6500994	18	26 พฤศจิกายน 2565 12:32 น.	30 พฤศจิกายน 2565	4	27 พฤศจิกายน 2565 08:39 น.	14 ธันวาคม 2565 08:36 น.	PEA VCare	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าดับบ่อย	ปิด
16	C-54790064	1	17 พฤศจิกายน 2565 08:56 น.	18 พฤศจิกายน 2565	1	17 พฤศจิกายน 2565 10:49 น.	18 พฤศจิกายน 2565 09:37 น.	1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ		ปิด
17	M-65003317	8	14 พฤศจิกายน 2565 22:01 น.	15 พฤศจิกายน 2565	1	15 พฤศจิกายน 2565 10:08 น.	22 พฤศจิกายน 2565 13:29 น.	PEA Mobile Application (Smart Plus)	ร้องเรียน	การให้บริการ	อื่นๆ	ปิด
18	I-65006417	1	10 พฤศจิกายน 2565 15:40 น.	11 พฤศจิกายน 2565	1	11 พฤศจิกายน 2565 09:11 น.	11 พฤศจิกายน 2565 16:01 น.	PEA Website	ร้องเรียน	การให้บริการ	ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	ปิด
19	C-54730573	7	10 พฤศจิกายน 2565 14:41 น.	11 พฤศจิกายน 2565	1	11 พฤศจิกายน 2565 09:01 น.	17 พฤศจิกายน 2565 16:42 น.	1129 PEA Contact Center	ร้องเรียน	การถูกจ่ายไฟฟ้า	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	ปิด
20	I-65006376	3	08 พฤศจิกายน 2565 08:35 น.	10 พฤศจิกายน 2565	2	09 พฤศจิกายน 2565 09:11 น.	11 พฤศจิกายน 2565 15:59 น.	PEA Website	ร้องเรียน	การให้บริการ	ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	ปิด
21	C-54667053	10	02 พฤศจิกายน 2565 09:56 น.	07 พฤศจิกายน 2565	5	07 พฤศจิกายน 2565 09:39 น.	12 พฤศจิกายน 2565 05:40 น.	1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าดับบ่อย	ปิด
22	C-54662222	3	01 พฤศจิกายน 2565 21:19 น.	04 พฤศจิกายน 2565	3	02 พฤศจิกายน 2565 16:18 น.	04 พฤศจิกายน 2565 15:29 น.	1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ		ปิด
23	V-6500953	14	01 พฤศจิกายน 2565 00:45 น.	04 พฤศจิกายน 2565	3	02 พฤศจิกายน 2565 15:07 น.	15 พฤศจิกายน 2565 05:38 น.	PEA VCare	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าตก	ปิด
24	C-54652687	16	31 ตุลาคม 2565 16:05 น.	01 พฤศจิกายน 2565	1	01 พฤศจิกายน 2565 09:15 น.	16 พฤศจิกายน 2565 14:24 น.	1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ		ปิด
25	C-54629268	7	28 ตุลาคม 2565 14:30 น.	31 ตุลาคม 2565	3	31 ตุลาคม 2565 14:02 น.	04 พฤศจิกายน 2565 15:28 น.	1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ		ปิด
26	C-54582419	22	23 ตุลาคม 2565 04:28 น.	27 ตุลาคม 2565	4	25 ตุลาคม 2565 10:50 น.	14 พฤศจิกายน 2565 05:36 น.	1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าดับบ่อย	ปิด
27	I-65006014	13	18 ตุลาคม 2565 15:02 น.	19 ตุลาคม 2565	1	19 ตุลาคม 2565 10:02 น.	31 ตุลาคม 2565 16:54 น.	งานภายนอก (สป., GCC111, ศูนย์ดำรงธรรม)	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การให้บริการ	แก้ไขเหตุการณ์เสาไฟฟ้าดับล่าช้า	ปิด
28	C-54541481	7	18 ตุลาคม 2565 12:48 น.	19 ตุลาคม 2565	1	19 ตุลาคม 2565 09:21 น.	25 ตุลาคม 2565 17:02 น.	1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การถูกจ่ายไฟฟ้า	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	ปิด
29	C-54504746	6	13 ตุลาคม 2565 12:10 น.	18 ตุลาคม 2565	5	17 ตุลาคม 2565 09:21 น.	19 ตุลาคม 2565 11:00 น.	1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ		ปิด
30	I-65005938	12	12 ตุลาคม 2565 08:56 น.	13 ตุลาคม 2565	1	12 ตุลาคม 2565 09:10 น.	24 ตุลาคม 2565 08:19 น.	PEA Website	ร้องเรียน	การให้บริการ	อื่นๆ	ปิด
31	C-54485939	22	11 ตุลาคม 2565 11:02 น.	13 ตุลาคม 2565	2	12 ตุลาคม 2565 08:56 น.	02 พฤศจิกายน 2565 15:48 น.	1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การให้บริการ	ไม่แจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า	ปิด
32	I-65005917	22	11 ตุลาคม 2565 08:53 น.	11 ตุลาคม 2565	1	11 ตุลาคม 2565 09:20 น.	02 พฤศจิกายน 2565 15:44 น.	PEA Website	ร้องขอ	อื่นๆ		ปิด
33	I-65005848	5	06 ตุลาคม 2565 10:08 น.	07 ตุลาคม 2565	1	06 ตุลาคม 2565 14:21 น.	11 ตุลาคม 2565 13:52 น.	PEA Website	ร้องเรียน	อื่นๆ	อื่นๆ	ปิด
34	C-54435274	6	06 ตุลาคม 2565 03:44 น.	10 ตุลาคม 2565	4	06 ตุลาคม 2565 14:13 น.	12 ตุลาคม 2565 16:03 น.	1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การถูกจ่ายไฟฟ้า	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	ปิด



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 6 ตุลาคม 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System I-65005848 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 6 ตุลาคม 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 พรพิมล.....นามสกุล.....จันทร์เพ็ญ หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 3-5015-00273-17-1.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0826192997 E-mail : ann_porn@hotmail.com.....หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 020004839876 สถานที่ติดต่อกลับ : 323/158 หมู่ 2 ต.สันผักหวาน อ.หางดง จ.เชียงใหม่																	
6. รายละเอียดคำร้อง : ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า เดือน 08/2565 ยอดชำระ 410.55 บาท แต่พอ scan QR Code จ่ายเงินเรียกเก็บ 426.51 บาท ขอสอบถามว่าทำไมยอดชำระไม่ตรงตามที่แจ้งในใบเรียกเก็บเงินคะ																	
7. ผู้รับคำร้อง: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์.....ตำแหน่ง พชง.5 ผบ.ค.ฟอ.หางดง																	
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์.....ตำแหน่ง พชง.5 ผบ.ค.ฟอ.หางดง																	
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้.....ผบป.....รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ.....ตำแหน่ง ผจก. กฟผ. หางดง.....วันที่ - 8 ต.ค. 2565 (นายบุญยง สิงบัวแก้ว)																	
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟผ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการดำเนินงานใน กฟผ.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน "ในระบบ PEA-VOC System" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกเรื่องในระบบ																	



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง: ปัญหาเรื่องค่าไฟฟ้า เดือน 8/2565 ยอดชำระ 410.55 บ. แต่พอ Scan QR Code จ่ายเงินเรียบร้อยแล้ว 424.51 บ. ขอสอบถามว่าทำไมไม่ยอดชำระ ไม่ควรตามที่แจ้ง ในใบเรียกเก็บเงินค่ะ	
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น: พบ. ตรวจสอบแล้ว พบว่า ยอดค่าไฟฟ้าประจำเดือน 8/2565 ยอด 410.55 บ. หักได้ชำระเข้ามาแล้ว เมื่อวันที่ 5/9/65 และยอดค่าไฟ 424.51 บ. เป็นยอดค่าไฟประจำเดือน 9/2565 ซึ่งเป็นยอดที่ยังค้างชำระอยู่ จึงทำใบตัดยอด QR Code ค่าไฟฟ้าถึงขั้นยอด 424.51 บ.	
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น 7 ต.ค. 2565	ผู้ติดต่อ สกธพร จิวไว
4.การดำเนินการแก้ไข พบ. ได้ชี้แจง หักแล้ว ว่าค่าไฟฟ้ายอด 424.51 บ. เป็นยอดยอดบิลประจำเดือน ก.ย. 65 และ ยอดค่าไฟ เดือน สค. 65 410.55 บ. หักได้ชำระเข้ามาแล้ว เมื่อวันที่ 5/9/65	
5.การแก้ไขป้องกัน -	
6. ผู้ตอบชี้แจง สกธพร จิวไว ตำแหน่ง ชรบ. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 11 ต.ค. 2565 (กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)	
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องสามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 7 - 11)	
7.ข้าพเจ้า ไกรวัจน์ หรรพ. ผ่านทนายโจรสักดิ์ ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว () (เขียนตัวบรรจง) ☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....	
8.ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่..... เหตุผลในการปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....	
9.วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... วัน	
10.คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน 30 วัน.....	

8 5/09

9 6/10

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

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	✓				
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ.	✓				
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	✓				
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.	✓				

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 - 13)

12. ข้าพเจ้า..... (นายบุญยัง สิงบัวแก้ว) (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง
 ของลูกค้า ลงวันที่..... 1.1 ต.ค. 2565 สาเหตุ..... ผมไม่ได้ติดต่อเรื่อง.....
 13. ผู้ปิดคำร้อง..... สอ.พิพัฒพงษ์..... วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 1.1 ต.ค. 2565 ระยะเวลา
 ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 5วัน



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 12 ตุลาคม 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System 1-65005938 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 12 ตุลาคม 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 ดลพร.....นามสกุล..... หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 1-5099-00690-82-0.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0869144844 E-mail :-.....หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 020025583088 สถานที่ติดต่อกลับ : บ้านเลขที่ 243 ม.5 ต.สันผักหวาน อ.หางดง จ.เชียงใหม่ 50230																	
6. รายละเอียดคำร้อง : การไฟฟ้าทำการดับไฟทั้งวันในวันธรรมดา ซึ่งภาคธุรกิจมีความจำเป็นต้องใช้กระแสไฟในการทำงาน ทำให้การทำงานของภาคธุรกิจเสียหาย ตั้งแต่เดือนกันยายน - ตุลาคม 2565 มีการดับไฟในวันธรรมดา 2 ครั้ง ตั้งแต่ 8.30 - 17.00 น. ทำให้ไม่สามารถทำงานได้ทั้งวัน ครั้งแรกมีการแจ้งเตือน เรายังพอวางแผนงานล่วงหน้า และบริหารจัดการพนักงานเราได้ แต่เราก็ต้องเสียค่าแรงพนักงานบางส่วนไปฟรีๆ แต่ครั้งที่ 2 การไฟฟ้าแจ้งว่าลิมแจน และทำการตัดไฟตั้งแต่ 8.30 - 17.30 น. ทำให้เราไม่สามารถทำงานอะไรได้เลยทั้งวัน แล้วพอไฟฟ้ามา ตอน 17.30 น. เราพบว่ากระแสไฟทำสายอินเตอร์เน็ตเราขาด ทำให้เราไม่สามารถทำงานในครึ่งเช้าของวันทำการถัดมาได้ อีก เราเสียลูกค้าเพราะไม่สามารถทำการออกบิลได้ เสียค่าแรงพนักงาน 20 กว่าคนไปฟรีๆ 1 วัน แค่นี้คิดตามค่าแรงขั้นต่ำค่าพนักงานที่เราเสียไปฟรีๆโดยไม่ได้อะไรก็มูลค่าเป็นหลักหมื่นบาทแล้ว ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นการไฟฟ้าสามารถรับผิดชอบได้มัย จริงๆแล้วการตัดไฟทั้งวัน ควรทำในวันหยุดเพื่อไม่ให้ภาคธุรกิจเสียหาย เพราะปัจจุบันการทำงานทุกอย่างต้องใช้ไฟฟ้า ใช้คอมพิวเตอร์ใช้ระบบออนไลน์ เรามีโรงงานในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร มีการตัดไฟเพื่อซ่อมแซมบำรุงรักษาแบบนี้บ่อยมาก แต่ไม่เคยมีสักครั้งที่การไฟฟ้าสมุทรสาครจะทำการตัดไฟในวันทำการ ทุกครั้งจะทำใน "วันอาทิตย์" เท่านั้น และมีการแจ้งเตือนทุกครั้ง ถ้าการไฟฟ้าของสมุทรสาครสามารถทำงานในวันอาทิตย์ได้ ทำไมการไฟฟ้าเชียงใหม่ หางดง ไม่สามารถทำงานในวันอาทิตย์ได้คะ ขอช่วยพิจารณาและทำการชี้แจงด้วยคะ																	
7. ผู้รับคำร้อง: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์.....ตำแหน่ง พชง.5 ผบ.ค.ภ.พ.อ.หางดง																	
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์.....ตำแหน่ง พชง.5 ผบ.ค.ภ.พ.อ.หางดง																	

9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้..... ผนบบ..... รับไปดำเนินการ

ข้อสั่งการ.....

กำหนดวันแล้วเสร็จ.....

ผู้สั่งการ ลงชื่อ.....



นายสนธิ์ พงษ์รัตนศิลป์
ผู้อำนวยการแผน ทค.มบ.กทอ.รางลง

วันที่ 21 OCT 2022

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

2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ

3. การนับจำนวนวัน "ในระบบ PEA-VOC System" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ขจัดความเสี่ยงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสี่ยง:	ดับไฟฟ้ รั่วซึม		
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น:	พบงานซ่อม รั่วซึมดับไฟ		
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น:	13.07.2565	ผู้ติดต่อ:	รณเมธ งาม
4.การดำเนินการแก้ไข:	ปรับระบบไฟฟ้า		
5.การแก้ไขป้องกัน:	เดินสายไฟฟ้าใหม่		
6. ผู้ตอบชี้แจง:	รณเมธ งาม	ตำแหน่ง:	ช่าง
(กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)			
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องสามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 7- 11)			
7.ข้าพเจ้า:	นางอริสรา	ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว	
(	นางอริสรา	) (เขียนตัวบรรจง)	
☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง			
☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....			
8.ข้าพเจ้า:	(ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติความเสี่ยงของลูกค้า		
ลงวันที่:	(นายบุญยัง สังข์แก้ว) เหตุผลในการปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง: พบได้ผล		
ผจก.พอ.ทางดง 21 ต.ค. 2565			
9.วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง:	24 ต.ค. 2565	ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง:	12 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 กฟภ.			✓		
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับ จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน			✓		
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.		✓			

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สมควรลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (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 9 พฤศจิกายน 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System J-65006376 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 8 พฤศจิกายน 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 นายธนินทร นามสกุล ล้อมนวนวงศ์ หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 1-6398-00174-83-7 หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0910789128 E-mail : focuscuz@gmail.com หมายเลขผู้ใช้ไฟ : BP1016476812 สถานที่ติดต่อกลับ : 275/43 หมู่ 4 ต.สันผักหวาน อ.หางดง เชียงใหม่																	
6. รายละเอียดคำร้อง : ขอมิเตอร์ชาร์จรถไฟฟ้าไปตั้งแต่วันที่ 25 ตุลาคม 2565 เพื่อที่จะชาร์จรถไฟฟ้าที่บ้าน จนวันนี้ 8 พฤศจิกายน 2565 ยังไม่มีการติดตั้งมิเตอร์ ทำให้ต้องเสียเวลาเดินทางไปชาร์จในปั้มปตท. ที่เส้นมหิดล ทุกวัน เสียทั้งเงิน เสียทั้งเวลา ทั้งๆที่ควรจะชาร์จได้ที่บ้าน																	
7. ผู้รับคำร้อง: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.5.ผนค.กฟอ.หางดง																	
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.5.ผนค.กฟอ.หางดง																	
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้ ผมต. รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ.....																	
ผู้สั่งการ ลงชื่อ..... (นายบุญยง สืบแก้ว) ตำแหน่ง ผอ.กฟอ.หางดง วันที่ - 9 พ.ย. 2565																	
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟภ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มียกย่องใน กพพ.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System																	



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง: ติดตั้งลิฟต์ใหม่
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น: ไม่พบปัญหา
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น 10 พ.ย. 65 ผู้ติดต่อ รังษิ สุวรรณชัย
4.การดำเนินการแก้ไข ได้แจ้งวิศวกรติดตั้งลิฟต์ใหม่ให้รีบดำเนินการ และได้แจ้งวิศวกรไปติดตั้งลิฟต์เมื่อวันที่ 10-11-65 เมื่อติดตั้งเสร็จเรียบร้อยแล้วโทรแจ้งแจ้งให้รับทราบ
5.การแก้ไขป้องกัน แจ้งผู้ว่าราชการจังหวัดให้ทราบถึงข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น
6. ผู้ตอบชี้แจง รังษิ สุวรรณชัย ตำแหน่ง หน. 4 แผนก กฟผ. ที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 10-11-22 (กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องสามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 7 - 11)
7.ข้าพเจ้า ทรังษิ ใจ ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว () (เขียนตัวบรรจง) ☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....
8.ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่..... เหตุผลในการปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....
9.วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... วัน
10.คำชี้แจงกรณีปิด “ข้อร้องเรียน” เกิน 30 วัน.....

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

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

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

กรณีที่มี ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 - 13)

12. ข้าพเจ้า..... (นางนุชยัง สักวันแก้ว) (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง
ของลูกค้า ลงวันที่..... 11 พ.ย. 2565 สาเหตุ..... เขต 10 ต.บ้านใหม่ อ.เมือง จ.นนทบุรี

13. ผู้ปิดคำร้อง..... พ.อ. พิชญพงษ์ คิณฑะพันธ์..... วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 11 พ.ย. 2565 ระยะเวลา
ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 3วัน



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 11 พฤศจิกายน 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System C-54730573 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 10 พฤศจิกายน 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 ☐ สบ. (www.1111.go.th) ☐ PEA - live chat		
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ <u>ธินวัฒน์</u> นามสกุล <u>-</u> หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน <u>-</u> หมายเลขโทรศัพท์มือถือ <u>0631659632</u> E-mail <u>-</u> หมายเลขผู้ใช้ไฟ <u>020017993789</u> สถานที่ติดต่อกลับ <u>-</u>		
6. รายละเอียดคำร้อง : ร้องเรียน กฟอ.ทางดง จังหวัดเชียงใหม่ เรื่อง ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ บ้านเลขที่ 900/173 ม.9 ต.ทางดง อ.ทางดง จ.เชียงใหม่ 50230 ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าวันที่ 10/11/2565 ถูกตัดไฟฟ้าโดย กฟอ.ทางดง ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก เนื่องจาก ผพ. ยืนยันว่าไม่ได้รับใบแจ้งเตือนก่อนตัดไฟ ทาง 1129 ตรวจสอบและชี้แจงแล้วว่าในระบบ dmsx มีการส่งใบแจ้งเตือนให้เมื่อวันที่ 01/11/2565 เสียบไว้ที่ตู้ประณีย์ไม่หน้าบ้าน แต่ ผพ. ยืนยันว่าไม่มี ก่อนหน้านั้นเคยแจ้งเรื่องมาแล้วซึ่ง ผพ. ยืนยันว่าไม่ต้องการแนะนำ ต้องการที่จะร้องเรียนเท่านั้น จึงต้องการให้ กฟอ.ทางดง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น // ผู้ใช้ไฟฟ้าคุณธินวัฒน์ หมายเลขติดต่อกลับ 0631659632		
7. ผู้รับคำร้อง: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.5 ผบค.กฟอ.ทางดง		
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.5 ผบค.กฟอ.ทางดง		
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้..... ผบป..... รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ..... ตำแหน่ง ผจก.กฟอ.ทางดง วันที่ 11 พ.ย. 2565 (นายบุญยัง สิงบัวแก้ว)		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟอ., กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มียุติภายใน กฟอ. สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System		

11.11.65 10.04 ลจ.ไม่ไว

18.11.65 10.16.19 ลจ.ไม่ไว

11.11.65 10.16 ข.

จ.อ. 12.06 -> 12.22 ผอ.กค. 12.46



1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง.....	ไม่มีได้ขอโทษจากเพื่อนของจริงได้.
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น.....	ได้ทราบของจริง มีคนแกล้งเพื่อนในโรงเรียน. ที่ไหนก็มีเพื่อนแกล้งเพื่อน.
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น.....	ผู้ติดต่อ..... 14.พย.65.....
4.การดำเนินการแก้ไข.....	ได้กล่าวขอโทษจากเพื่อน. ผู้ร้องได้โทษจากเพื่อน. ได้ขอโทษจากเพื่อน. ได้ขอโทษจากเพื่อน. ได้ขอโทษจากเพื่อน.
5.การแก้ไขป้องกัน.....	ได้ขอโทษจากเพื่อน. ได้ขอโทษจากเพื่อน. ได้ขอโทษจากเพื่อน. ได้ขอโทษจากเพื่อน. ได้ขอโทษจากเพื่อน.
6. ผู้ตอบชี้แจง.....	ตำแหน่ง..... 14.พย.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) 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 ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถส่งมอบใบประเมินการแจ้งจุดพิกัดพิกัดงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 - 13)

12. ข้าพเจ้า..... (นางบุญยัง สืบแก้ว) (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง
ของลูกค้าลงวันที่..... สาเหตุ..... ผมไปตรวจรอบแล้ว ผู้รับแจ้งได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว
17 พ.ย. 2565

13.ผู้ปิดคำร้อง..... ร.อ. พิชญพงษ์ ศิลาพันธ์ วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 17 พ.ย. 2565 ระยะเวลา
ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 7 วัน



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 11 พฤศจิกายน 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System J-65006417 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 10 พฤศจิกายน 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 <u>จิตติพรรณ</u> นามสกุล <u>-</u> หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน <u>1-5011-00007-45-1</u> หมายเลขโทรศัพท์มือถือ <u>0882624417</u> E-mail : <u>-</u> หมายเลขผู้ใช้ไฟ : <u>-</u> สถานที่ติดต่อกลับ : <u>292/15 ต.หนองควาย อ.หางดง จ.เชียงใหม่</u>																	
6. รายละเอียดคำร้อง : ขอมิเตอร์ไฟพร้อมชำระค่ามิเตอร์ไปตั้งแต่วันที่ 25 ต.ค. 2565 เจ้าหน้าที่แจ้งว่าจะมาติดตั้งภายใน 3 วัน ตอนนี้ 3 อาทิตย์แล้วยังไม่ได้ติดตั้ง โทรไปสอบถามก็บอกว่าไม่สามารถให้คำตอบได้ว่าจะติดตั้งเมื่อไหร่ ตอนนี้เดือดร้อนมากเพราะไม่มีไฟฟ้าใช้																	
7. ผู้รับคำร้อง: <u>สืบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์</u> ตำแหน่ง <u>พช.5 ผบ.ค.ฟอ.หางดง</u>																	
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: <u>สืบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์</u> ตำแหน่ง <u>พช.5 ผบ.ค.ฟอ.หางดง</u>																	
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้ <u>ผมต.</u> รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ <u>(นายบุญยัง สืบแก้ว)</u> ตำแหน่ง <u>ผอ.กทป.เขต</u> วันที่ <u>11 พ.ย. 2565</u>																	
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กพท.,กพส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มียุติภายใน กพท.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน "ในระบบ PEA-VOC System" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ																	



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง:	ติดตัว มีเสียงรบกวน
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น:	ไม่มีเสียงรบกวนแล้ว
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น	11-11-65 ผู้ติดต่อ ร.ด. สุวรรณกิจ
4.การดำเนินการแก้ไข	ได้รับแจ้งจากลูกค้าว่ามีเสียงรบกวน จำนวน 120 ครั้งเมื่อวันที่ 10-11-65 และได้ทำการติดตัวมีเสียงรบกวนในกล่องไฟฟ้าในวันที่ 11-11-65 เรียบร้อยแล้ว
5.การแก้ไขป้องกัน	จัดซื้อตัวมีเสียงรบกวนในกล่องไฟฟ้าเพื่อความปลอดภัยของลูกค้า
6. ผู้ตอบชี้แจง	ร.ด. สุวรรณกิจ ตำแหน่ง พ.อ. 4 แผนก.พ.อ. นอ. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 11-11-65 (กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องสามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 7 - 11)	
7.ข้าพเจ้า	โทรชี้แจง ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง) ☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....
8.ข้าพเจ้า	(ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้านับวันที่..... 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 ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงมารับทราบการขึ้นแจ้งจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 - 13)

12. ข้าพเจ้า..... (นาย/นาง/นางสาว/นาง) (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นความเสียหาย
ของลูกค้า ลงวันที่..... 11 พ.ย. 2565 สาเหตุ..... ได้ติดต่อแจ้งขอ/แจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว
13. ผู้ปิดคำร้อง..... ก.อ.นพรัตน์ คิตติพร..... วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 11 พ.ย. 2565 ระยะเวลา
ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 1 วัน



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 15 พฤศจิกายน 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System M-65003317 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 14 พฤศจิกายน 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 น.ส. จารุณี นามสกุล ปัญควนิช หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 3549900027612 หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0899546591 E-mail : Taohooplar@msn.com หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 020021638524 สถานที่ติดต่อกลับ : ...		
6. รายละเอียดคำร้อง : ทำให้มีค่าต่อมิเตอร์กลับ ค่าไฟฟ้ายังไม่ทันข้ามเดือน จะมาตัดไฟฟ้า เย่มาก		
7. ผู้รับคำร้อง: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.5 ผบ.ค.ฟอ.หาดง		
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.5 ผบ.ค.ฟอ.หาดง		
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้ ผนป รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ..... (นายบุญยัง สืบบัวแก้ว) ตำแหน่ง ผกก.ฟอ.หาดง วันที่ 15 พ.ย. 2565		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผกก.กพท.,กพส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการดำเนินงานใน กพท.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน "ในระบบ PEA-VOC System" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ		

19 พ.ย. 65

14 พ.ย. 65

15 พ.ย. 65



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง:	ผู้ไฟฟ้า กวดงาไฟฟ้า เมืองอัมพ. 14 พย. 65. แจ้งข้อร้องเรียนฟ้องกลับ.
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น:	ทวงดงาไฟฟ้า. แจ้งผู้ไฟฟ้าเพิกถอน 100. อัมพ. 19 พย. 65 12.25 (กวดงา).
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น	22 พย. 65 ผู้ติดต่อ ทนายทวิชัย วิมลวงษ์
4.การดำเนินการแก้ไข	ได้ออกแจ้งการฟ้องกลับ 100. กวดงาแล้ว.
5.การแก้ไขป้องกัน	จ. กวดงาของไฟฟ้าน้ำ. ผู้ไฟฟ้า กวดงาเพิกถอน. 100.
6. ผู้ตอบชี้แจง	ทนายทวิชัย วิมลวงษ์ ตำแหน่ง ผอ. กก. 7/ทก. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 22 พย. 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) 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 ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถส่งนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 - 13)

12. ข้าพเจ้า..... (นายบุญยัง สืบวันแก้ว) (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง
ของลูกค้า ลงวันที่ 22 พ.ย. 2565 สาเหตุ ดังนี้ ได้ติดต่อแจ้งแจ้งผู้เกี่ยวข้องแล้ว

13. ผู้ปิดคำร้อง...อ.อ.พิชิตพล สิตพรณน... วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง 22 พ.ย. 2565 ระยะเวลา
ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง 8 วัน

ส่งผ่านระบบแล้ว

☒ สำเนา ☐ ต้นฉบับ

กฟอ.หาดใหญ่

6015/2565

เลขที่รับ

09 ธ.ค. 2565

รับวันที่

แบบฟอร์ม VOC-65-01

แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 2 ธันวาคม 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System C-54896739 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 28 พฤศจิกายน 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 สุภารัตน์ นามสกุล คุประสิทธิ์ หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน - หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0972699908 E-mail : - หมายเลขผู้ใช้ไฟ - สถานที่ติดต่อกลับ : บ้านเลขที่ 270 ม.2 ต.หนองตอง อ.หาดใหญ่ จ.เชียงใหม่ 50340		
6. รายละเอียดคำร้อง : ร้องเรียน กฟอ.หาดใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่ เรื่อง งานบริการเปลี่ยนมิเตอร์โดยที่ไม่ได้รับอนุญาต บ้านเลขที่ 270 ม.2 ต.หนองตอง อ.หาดใหญ่ จ.เชียงใหม่ 50340 หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 020017645107 ชื่อผู้จดทะเบียน นางแสงดา คุประสิทธิ์ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า มีเจ้าหน้าที่เข้ามาเปลี่ยนมิเตอร์โดยที่ไม่ได้แจ้งล่วงหน้า และไม่ทราบว่าได้เปลี่ยนไป วันไหน เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้อยู่บ้าน ตั้งแต่วันที่ 3/9/65 ผู้ใช้ไฟฟ้าเพิ่งทราบ วันที่ 28/11/2565 ว่ามีการเปลี่ยนมิเตอร์ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ได้โทรไปหาผู้ใช้ไฟฟ้า เจ้าหน้าที่แจ้งว่า ได้เปลี่ยนมิเตอร์ให้แล้ว เนื่องจากพบความผิดปกติมิเตอร์ชำรุด มีการใช้ไฟไป 8 หน่วย ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการทราบว่าเหตุใดเจ้าหน้าที่เข้ามาเปลี่ยนมิเตอร์ โดยไม่มีการแจ้งว่าเปลี่ยนล่วงหน้า และไม่มีคนอยู่บ้าน แต่มีหน่วยใช้ไฟฟ้า จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก จึงต้องการให้ กฟอ. สำนักงานใหญ่ ดำเนินการตรวจสอบชี้แจง และปรับปรุงการทำงานในครั้งนี้ ภายใน 3 วัน //ผู้ใช้ไฟฟ้าคุณสุภารัตน์ คุประสิทธิ์ หมายเลขติดต่อกลับ 0972699908		
7. ผู้รับคำร้อง: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.5 ผบ.ค.กฟอ.หาดใหญ่		
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.5 ผบ.ค.กฟอ.หาดใหญ่		
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้ ผมต. รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ.....		
ผู้สั่งการ ลงชื่อ..... ตำแหน่ง ผอ.กฟอ.หาดใหญ่ วันที่ - 2 ธ.ค. 2565 (นายบุญยัง สิงบัวแก้ว)		



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง:	ผู้ใช้ไฟฟ้า ไม่พอใจ พนักงานที่ พักทางเปลี่ยน มิเตอร์ โดยไม่มี การ แจ้ง เปลี่ยน ล่วง หน้า		
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น:	พบ ๑. เจ้าพนักงาน ๕๐๗ มิเตอร์ เป็นคนได้ รับแจ้ง จาก นาย. จากการตรวจ ๕๐๗ มิเตอร์ จำนวน ๑๑๖๑๑ ลำเลียงการ สับเปลี่ยน มิเตอร์ วันที่ 22 พ.ย. ๐5 และสับเปลี่ยน ผู้ใช้ไฟฟ้า ไม่อยู่ บ้าน		
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น:	3 พ.ย. ๐๕	ผู้ติดต่อ:	จ.อ. วิญญู ชาญวรรณ
4.การดำเนินการแก้ไข	ชี้แจง ผู้ใช้ไฟฟ้า ดำเนินการ สับเปลี่ยน เสร็จจาก มิเตอร์ จำนวน ๑๑๖๑๑ เครื่อง ๑๐๒๒ หากมี กรณีเช่นนี้ 9๕ ครั้ง ก่อนดำเนินการต่อไป		
5.การแก้ไขป้องกัน	๑๐๒๒ หากมี กรณีเช่นนี้ ๑๕ ครั้ง ผู้ใช้ไฟฟ้า ๑๐๒๒ ดำเนินการ		
6. ผู้ตอบชี้แจง	จ.อ. วิญญู ชาญวรรณ	ตำแหน่ง	พ.อ. ๕
วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 3 พ.ย. ๐๕ (กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)			
กรณีที่ ๗ เป็นการร้องเรียนการลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 7 - 11)			
7.ข้าพเจ้า.....	ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (.....) (เขียนตัวบรรจง) ☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....		
8.ข้าพเจ้า.....	(ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่..... เหตุผลในการปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....		
9.วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....	ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... วัน		
10.คำชี้แจงกรณีปิด “ข้อร้องเรียน” เกิน 30 วัน.....			

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

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

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

การที่ผู้สมัครไม่สามารถลงทะเบียนรับทราบการแจ้งจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 - 13)

12. ข้าพเจ้า..... (นายบุญยัง สัมบัวแก้ว) (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง
ของลูกค้า ลงวันที่..... ก. ร. ค. ๖๕๔๘ สาเหตุ..... พลต. ๗๓๑๐๒๐๖๑๐๐๗๑๙๑๗ แล้ว.

13. ผู้ปิดคำร้อง น.อ. พิศาล วัฒนศิริ วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง - 9 6.ค. 2565 ระยะเวลา
ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง 11 วัน



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 26 ธันวาคม 2565 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System M-65003802 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 24 ธันวาคม 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 ปราโมทย์ นามสกุล เทศาปัตย์ หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 3100900087165 หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0818678654 E-mail : pramo998@gmail.com หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 020004908290 สถานที่ติดต่อกลับ : 251/42 ต.บ้านแหวน อ.หางดง จ.เชียงใหม่ 50230		
6. รายละเอียดคำร้อง : ทำไมเดือนนี้ค่าไฟเป็น 0 ทั้งๆ ที่มีผู้เช่าอยู่หอพักหลายห้อง มิเตอร์ชำรุด U- 339. หน่วย		
7. ผู้รับคำร้อง: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.5 ผบค.ภพอ.หางดง		
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.5 ผบค.ภพอ.หางดง		
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้ ผบป. รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ ตำแหน่ง ผบค.ภพอ.หางดง วันที่ 26 ธ.ค. 2565 (นายบุญยั้ง สังบัวแก้ว)		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กพท., กพส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการรับเรื่องใน กพท. สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน "ในระบบ PEA-VOC System" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ		

339 หน่วย ค่าไฟ 1,763.42 @ 10.93 บาท A ช่วงเวลา ไม่เกิน 1000



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง:	หน้าตู้โทรศัพท์ไม่ปกติ แต่ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า 0 หน่วย
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น:	จากการตรวจสอบเบื้องต้น มีเตอร์ชำรุดไม่หมุน
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น	๒๗/๑๒/๒๕๖๕ ผู้ติดต่อ คุณปราโมทย์ เหล็กพิมพ์
4.การดำเนินการแก้ไข:	① แจ้งทอ.เขต ตรวจสอบมิเตอร์ ผลการตรวจสอบ มิเตอร์ชำรุดไม่หมุน ② ส่งไปทำการเปลี่ยนหน่วยมิเตอร์ให้ ③ ทักท้วงโทรศัพท์แจ้ง เกี่ยวกับมิเตอร์ชำรุด แจ้งเลิกทักท้วงการเปลี่ยนหน่วยค่าไฟ
5.การแก้ไขป้องกัน	
6. ผู้ตอบชี้แจง	น.ส. สรวิพร สิงห์สาร ตำแหน่ง จมว. ๒ ส่งไป ททอ.เขต วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง ๒๗/๑๒/๒๕
(กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)	
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องสามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 7 - 11)	
7.ข้าพเจ้า.....	ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (.....) (เขียนตัวบรรจง) ☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....
8.ข้าพเจ้า.....	(ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่..... เหตุผลในการปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....
9.วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....	ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน
10.คำชี้แจงกรณีปิด “ข้อร้องเรียน” เกิน 30 วัน.....	

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

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

5: ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 - 13)

12. ข้าพเจ้า..... (นางบุญยัง สิงบัวแก้ว) (พจน./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง
ของลูกค้า ลงวันที่ 28 5.ค. 2565 สาเหตุ...หมบ ได้เกิดเสียงดังจากไฟฟ้าในบริเวณ.....

13. ผู้ปิดคำร้อง..... วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 28 5.ค. 2565 ระยะเวลา
ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 4 วัน

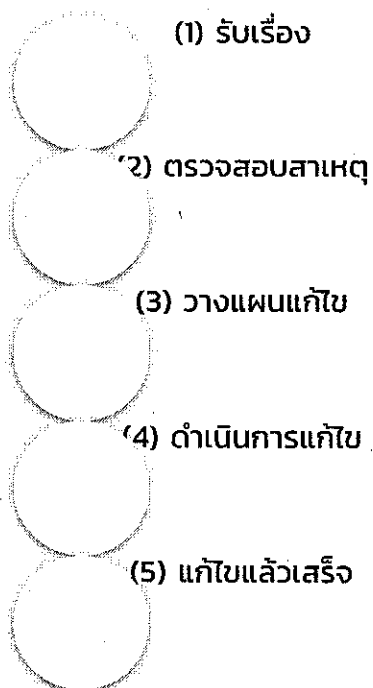


ระบบติดตามข้อร้องเรียนปัญหาคุณภาพไฟฟ้า (VOC Tracking)

ระบบติดตามเสียงของลูกค้า เกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนปัญหาคุณภาพไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

VOC NO : V-6500953

**Case Type : ด้านข้อร้องเรียน
ปัญหาไฟฟ้าตก**



เวลาติดต่อผู้ยื่นคำร้อง (วัน)

ใช้ใบ

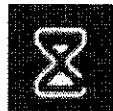
คงเหลือ

ทั้งหมด

3

2

5



SLA ทั้งหมด (วัน)

ใช้ใบ

คงเหลือ

ทั้งหมด

14

11

25

ข้อมูลการรับทราบ

รายละเอียด : ผู้ยื่นคำร้อง **คุณนิพล กาอินทร์** ได้ **ยอมรับ** การรับทราบการชี้แจงและยอมรับการ
แก้ไขคำร้องปัญหาคุณภาพไฟฟ้า จาก
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค **กฟอ.หาง
ดง** แล้ว

เหตุผล : -

วันที่รับทราบล่าสุด : 15/11/2565 00:00 น.

สถานะการดำเนินการ

วันที่แจ้งเข้าระบบ : 01/11/2565 00:45 น.

วันที่ปรับปรุง : 15/11/2565 05:38 น.

วันที่คาดการณ์แล้วเสร็จ : 26/11/2565

สถานะปัจจุบัน : (5) ปิดคำร้องโดยสมบูรณ์

ผู้รับงาน : กิตติพงษ์ อูไรกุล

WBS NO : -

PM NO : -

Ref. NO : -

รายละเอียด

ลำดับ	วันที่ปรับปรุง	สถานะ
1	01/11/2565 00:45 น.	(1) บันทึกคำร้องเข้าระบบ PEA-Vcare

ลำดับ	วันที่ปรับปรุง	สถานะ
2	01/11/2565 05:35 น.	(1) บันทึกเรื่องในตารางงาน
3	02/11/2565 15:07 น.	(1) รับเรื่องในระบบแล้ว
4	04/11/2565 10:31 น.	(2) ติดต่อหาผู้ยื่นคำร้องแล้ว อยู่ระหว่างตร
5	10/11/2565 16:45 น.	(3) ตรวจสอบสาเหตุแล้ว อยู่ระหว่างวางแผน
6	10/11/2565 16:46 น.	(4) วางแผนแก้ไขแล้ว อยู่ระหว่างดำเนินการ
7	10/11/2565 16:47 น.	(5) ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ขอการยอมรับ ผู้ยื่นคำร้อง
8	15/11/2565 00:00 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 : ปัญหาไฟฟ้าตก

เกิดปัญหาลบ่อย : มากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

ระดับความรุนแรง : ระดับ 10

ลักษณะปัญหา : บ้านข้างเคียงได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน

รายละเอียด : ไฟตก ดับบ่อย ไม่โครเวฟใช้ไม่ได้ ต้องสลับใช้
เครื่องใช้ไฟฟ้า ใช้พร้อมๆกันไม่ได้

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

+ เลือกไฟล์
0% of 25 MB

ข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

คำนำหน้า : นาย

ชื่อ-นามสกุล : นิพล ธารินทร์

เบอร์โทรศัพท์ : 0855880998

หมายเลขบัตรประชาชน : -

อีเมล : -

Line ID: -

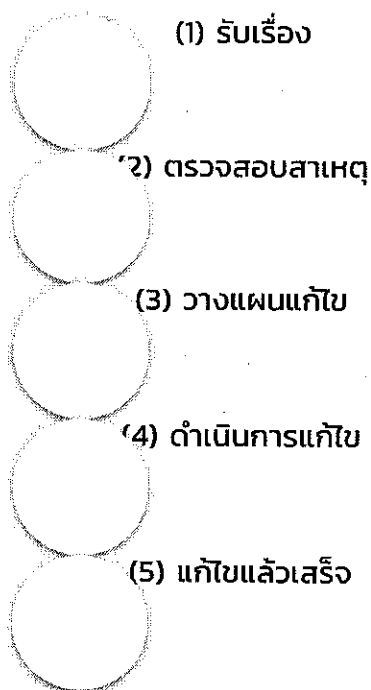


ระบบติดตามข้อร้องเรียนปัญหาคุณภาพไฟฟ้า (VOC Tracking)

ระบบติดตามเสียงของลูกค้า เกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนปัญหาคุณภาพไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

VOC NO : **V-6500994**

Case Type : ด้านข้อร้องเรียน
ปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย



เวลาติดต่อผู้ยื่นคำร้อง (วัน)

ใช้ไป

คงเหลือ

ทั้งหมด

4

1

5



SLA ทั้งหมด (วัน)

ใช้ไป

คงเหลือ

ทั้งหมด

18

7

25

ข้อมูลการรับทราบ

รายละเอียด : ผู้ยื่นคำร้อง **คุณฐานิยา กับพลาวลี** ได้
ยอมรับ การรับทราบการชี้แจงและยอมรับ
การแก้ไขคำร้องปัญหาคุณภาพไฟฟ้า จาก
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค **กฟอ.หาง
ดง** แล้ว

เหตุผล : -

วันที่รับทราบล่าสุด : 14/12/2565 00:00 น.

สถานะการดำเนินการ

วันที่แจ้งเข้าระบบ : 26/11/2565 12:32 น.

วันที่ปรับปรุง : 14/12/2565 08:36 น.

วันที่คาดการณ์แล้วเสร็จ : 21/12/2565

สถานะปัจจุบัน : (5) ปิดคำร้องโดยสมบูรณ์

ผู้รับงาน : กิตติพงษ์ อูไรกุล

WBS NO : -

PM NO : -

Ref. NO : -

รายละเอียด

ลำดับ	วันที่ปรับปรุง	สถานะ
1	26/11/2565 12:32 น.	(1) บันทึกคำร้องเข้าระบบ PEA-Vcare

ลำดับ	วันที่ปรับปรุง	สถานะ
2	26/11/2565 15:34 น.	(1) บันทึกเรื่องในตารางงาน
3	27/11/2565 08:39 น.	(1) รับเรื่องในระบบแล้ว
4	30/11/2565 10:35 น.	(2) ติดต่อหาผู้ยื่นคำร้องแล้ว อยู่ระหว่างตร
5	02/12/2565 09:43 น.	(3) ตรวจสอบสาเหตุแล้ว อยู่ระหว่างวางแผน
6	06/12/2565 09:58 น.	(4) วางแผนแก้ไขแล้ว อยู่ระหว่างดำเนินการ
7	09/12/2565 16:11 น.	(5) ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ขอการยอมรับ ผู้ยื่นคำร้อง
8	14/12/2565 00:00 น.	(5) ผู้ยื่นคำร้องยอมรับการแก้ไข (ขอ พจก.

ข้อมูลการรวมใบคำร้อง

ไม่มีการรวมใบคำร้อง

ข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ

📍 ดูแผนที่

หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 020005174467
(Customer Account Number)

หมายเลขมิเตอร์ : 23425798
(PEA Number)

TAG หม้อแปลง/FeederID : 11XFAAC00102053 / CMC05
(Transformer TAG/FeederID)

บ้านเลขที่ : 209

หมู่ : ม.4

หมู่บ้าน/อาคาร : -

ซอย : -

ถนน : -

รหัสไปรษณีย์ : -

ตำบล : สันผักหวาน

อำเภอ : หางดง

จังหวัด : เชียงใหม่

พื้นที่การไฟฟ้า : กฟอ.หางดง

ข้อมูลหม้อแปลงที่มีปัญหาจากระบบ PSIM

ไม่อยู่ภายใต้หม้อแปลงที่มีปัญหาจากระบบ PSIM/ไม่พบหม้อแปลง (ไม่ได้ระบุ CA)

ข้อมูลรายละเอียดข้อร้องเรียน

ประเภทปัญหา : ปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย

เกิดปัญหาลบ่อย : มากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

ระดับความรุนแรง : ระดับ 10

ลักษณะปัญหา : บ้านข้างเคียงได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน

รายละเอียด : ไฟฟ้าดับทุกเดือน และแทบจะทุกอาทิตย์เดือนนี้ 4 ครั้ง คือวันที่ 7 และ 8 และ 24 และ 26 พย. ทำให้เครื่องใช้ไฟฟ้าได้รับความเสียหายจากกระแสไฟที่กระชาก ซึ่งเป็นมาหลายปีมากกว่า 3 ปี เคยร้องเรียนไปหลายครั้ง แต่ไม่มีอะไรดีขึ้น ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ ยังเกิดไฟดับจากทุกวันนี้ และที่ผ่านมามีต้องเสียค่าใช้จ่ายซื้อคอมพิวเตอร์ใหม่ 1 เครื่องไปแล้วเมื่อ 2 ปีที่แล้ว

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

+ เลือกไฟล์

0% of 25 MB

ข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

คำนำหน้า : นางสาว

ชื่อ-นามสกุล : ฐานิยา กัมพลาวลี

เบอร์โทรศัพท์ : 0632495446

หมายเลขบัตรประชาชน : -

อีเมล : -

Line ID: -