



สงวนลิขสิทธิ์
☐ สำเนา ☒ ต้นฉบับ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟอ.หาดง

ถึง กฟอ.หาดง

เลขที่

วันที่ - 3 เม.ย. 2566

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System/แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีงบประมาณที่ 1/2566

เรียน ผจก.กฟอ.หาดง

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System สถานะ ณ วันที่ 3 เมษายน 2566 และแนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีงบประมาณที่ 1/2566 ของ กฟอ.หาดง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

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

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ (เรื่อง)	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูกกด จ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
10.	สื่อสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Website กฟภ.	-	-	-	-	1	1	2	-
12.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-
13.	PEA Smart Plus	1	-	1	-	-	-	2	-
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
15.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
16.	ติดต่อโดยตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
17.	PEA Vcare	1	-	-	-	-	-	1	-
รวม		2	1	1	0	1	1	6	0

2. ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน

การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	ร้อยละ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	6	6	100	2.67
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	6	6	100	11.83
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
อยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

3. ประเภท อื่นๆ

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

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

4.1 ปัญหา ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์

แนวทางการแก้ไข เน้นย้ำการแจ้งเตือนและงดจ่ายไฟให้ดำเนินการตามระเบียบและวิธีปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

4.2 ปัญหา งานก่อสร้างขยายเขตระบบจำหน่ายล่าช้า

แนวทางการแก้ไข เร่งรัดดำเนินการให้อยู่ในระยะเวลามาตรฐานบริการ

4.3 ปัญหา ไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับบ่อย

แนวทางการแก้ไข ให้มีการ Patrol ระบบจำหน่ายอย่างสม่ำเสมอ ตัดต้นไม้ที่อยู่ใกล้แนวระบบจำหน่ายแรงสูงให้มีระยะห่างเป็นไปตามมาตรฐาน ปรับปรุงเปลี่ยนสายเปลือยเป็นสายหุ้มฉนวน และติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันสัตว์

4.4 ปัญหา ไม่มีการติดต่อกลับเพื่อชี้แจงกรณีเปลี่ยนหน่วยการใช้ไฟฟ้าและกรณีสับเปลี่ยนมิเตอร์

แนวทางการแก้ไข หากมีการดำเนินการใดที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ไฟฟ้าจะต้องแจ้งให้ผู้ไฟฟ้าทราบ เน้นย้ำทั้งกลุ่มผู้บริหารและพนักงานให้ตระหนักถึงความสำคัญของงานบริการต้องให้ข้อมูลกับลูกค้าให้ชัดเจน พุดจากับลูกค้าด้วยความสุภาพเป็นมิตรและมีความเต็มใจให้บริการ

ส.อ.

(พิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์)

ตำแหน่ง พชง.5 ผบค.กฟอ.หาดง

ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

ที่ น.วทพอ.๒ (บด) ๑๐๘๘/๒๕๖๖

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

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส

(นายพูนศักดิ์ ดวงใจ)

ตำแหน่ง ทผ.บค.กฟอ.หาดง

ประธานคณะกรรมการมิติที่ 3

(นายบุญยัง สังข์แก้ว)

ผบค.กฟอ.หาดง

ผจก.กฟอ.หาดง

โทรศัพท์ 053-441776 ภายใน 16635 - 3 เม.ย. 2566

โทรสาร 053-441176

ลำดับ	เลขที่ร้องเรียนถึง กฟภ.	จำนวนวัน	วันที่รับเรื่องถึง กฟภ.	วันที่ติดต่อร้องเรียนเบื้องต้น	จำนวนวัน	วันที่รับเสียงของลูกค้า	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ช่องทาง กฟภ.รับสำเรื่อง	กลุ่ม	ประเภทเสียงของลูกค้า	หัวข้อข้อ	ผลการดำเนินการ
1	C-55852851	6	27 มีนาคม 2566 22:54 น.	28 มีนาคม 2566	1	28 มีนาคม 2566 09:03 น.	02 เมษายน 2566 06:06 น.	Digital/ PEA – Live Chat	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าตก	ปิด
2	C-55835662	4	26 มีนาคม 2566 10:06 น.	30 มีนาคม 2566	4	27 มีนาคม 2566 16:21 น.	30 มีนาคม 2566 15:34 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ		ปิด
3	C-55780108	9	20 มีนาคม 2566 21:11 น.	24 มีนาคม 2566	4	21 มีนาคม 2566 10:47 น.	29 มีนาคม 2566 08:56 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ		ปิด
4	C-55750540	12	17 มีนาคม 2566 17:36 น.	20 มีนาคม 2566	3	20 มีนาคม 2566 15:41 น.	29 มีนาคม 2566 08:54 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	ใบแจ้ง/ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ปิด
5	C-55652803	5	05 มีนาคม 2566 11:40 น.	10 มีนาคม 2566	5	07 มีนาคม 2566 09:06 น.	10 มีนาคม 2566 15:27 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ		ปิด
6	C-55637756	12	03 มีนาคม 2566 09:53 น.	07 มีนาคม 2566	4	07 มีนาคม 2566 14:13 น.	15 มีนาคม 2566 05:36 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าตก	ปิด
7	C-55613899	7	28 กุมภาพันธ์ 2566 16:03 น.	01 มีนาคม 2566	1	01 มีนาคม 2566 09:02 น.	07 มีนาคม 2566 10:27 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	พฤติกรรมพนักงาน	น. กฟภ. พูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจ	ปิด
8	V-6600075	16	28 กุมภาพันธ์ 2566 14:58 น.	03 มีนาคม 2566	3	02 มีนาคม 2566 14:03 น.	16 มีนาคม 2566 05:38 น.	Digital/ PEA VCare	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าดับบ่อย	ปิด
9	M-66000869	20	24 กุมภาพันธ์ 2566 11:26 น.	28 กุมภาพันธ์ 2566	4	28 กุมภาพันธ์ 2566 09:05 น.	16 มีนาคม 2566 05:38 น.	Digital/ PEA Mobile Application (Smart Plus)	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าดับบ่อย	ปิด
10	C-55545715	2	20 กุมภาพันธ์ 2566 16:47 น.	21 กุมภาพันธ์ 2566	1	21 กุมภาพันธ์ 2566 10:49 น.	22 กุมภาพันธ์ 2566 09:04 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ		ปิด
11	C-55521425	3	18 กุมภาพันธ์ 2566 00:02 น.	21 กุมภาพันธ์ 2566	3	20 กุมภาพันธ์ 2566 09:39 น.	21 กุมภาพันธ์ 2566 16:18 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การให้บริการ	อื่นๆ	ปิด
12	C-55518858	17	17 กุมภาพันธ์ 2566 11:22 น.	21 กุมภาพันธ์ 2566	4	20 กุมภาพันธ์ 2566 09:31 น.	27 กุมภาพันธ์ 2566 09:33 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ		ปิด
13	C-55487258	13	14 กุมภาพันธ์ 2566 10:30 น.	15 กุมภาพันธ์ 2566	1	15 กุมภาพันธ์ 2566 08:58 น.	27 กุมภาพันธ์ 2566 09:30 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ		ปิด
14	C-55468051	10	11 กุมภาพันธ์ 2566 17:53 น.	13 กุมภาพันธ์ 2566	2	13 กุมภาพันธ์ 2566 09:55 น.	21 กุมภาพันธ์ 2566 16:22 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ		ปิด
15	C-55459608	16	11 กุมภาพันธ์ 2566 01:40 น.	15 กุมภาพันธ์ 2566	4	13 กุมภาพันธ์ 2566 09:45 น.	27 กุมภาพันธ์ 2566 09:27 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ		ปิด
16	I-66000499	14	06 กุมภาพันธ์ 2566 11:09 น.	06 กุมภาพันธ์ 2566	1	08 กุมภาพันธ์ 2566 15:45 น.	20 กุมภาพันธ์ 2566 16:50 น.	Physical/ ผู้บริหาร	ร้องเรียน	การให้บริการ	บริการล่าช้า	ปิด
17	C-55415688	8	05 กุมภาพันธ์ 2566 14:36 น.	07 กุมภาพันธ์ 2566	2	06 กุมภาพันธ์ 2566 09:11 น.	13 กุมภาพันธ์ 2566 10:02 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ		ปิด
18	C-55392984	5	02 กุมภาพันธ์ 2566 16:07 น.	07 กุมภาพันธ์ 2566	5	03 กุมภาพันธ์ 2566 10:03 น.	07 กุมภาพันธ์ 2566 15:28 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	ปิด
19	C-55388395	11	02 กุมภาพันธ์ 2566 10:55 น.	03 กุมภาพันธ์ 2566	1	03 กุมภาพันธ์ 2566 09:59 น.	13 กุมภาพันธ์ 2566 10:07 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ		ปิด
20	C-55384763	12	01 กุมภาพันธ์ 2566 16:17 น.	03 กุมภาพันธ์ 2566	2	03 กุมภาพันธ์ 2566 09:53 น.	13 กุมภาพันธ์ 2566 09:58 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ		ปิด
21	M-66000490	5	01 กุมภาพันธ์ 2566 13:34 น.	06 กุมภาพันธ์ 2566	5	03 กุมภาพันธ์ 2566 09:48 น.	06 กุมภาพันธ์ 2566 15:31 น.	Digital/ PEA Mobile Application (Smart Plus)	แจ้งเบาะแส	อื่นๆ		ปิด
22	C-55378945	2	31 มกราคม 2566 21:58 น.	02 กุมภาพันธ์ 2566	2	01 กุมภาพันธ์ 2566 08:54 น.	02 กุมภาพันธ์ 2566 14:37 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การให้บริการ	ล่าช้า	ปิด
23	C-55373072	15	31 มกราคม 2566 12:43 น.	31 มกราคม 2566	1	31 มกราคม 2566 14:18 น.	15 กุมภาพันธ์ 2566 15:55 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ		ปิด
24	C-55368924	21	30 มกราคม 2566 19:58 น.	06 กุมภาพันธ์ 2566	7	31 มกราคม 2566 14:14 น.	20 กุมภาพันธ์ 2566 16:51 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ		ปิด
25	C-55365191	3	30 มกราคม 2566 15:21 น.	02 กุมภาพันธ์ 2566	3	31 มกราคม 2566 09:11 น.	02 กุมภาพันธ์ 2566 11:42 น.	Digital/ PEA – Live Chat	ร้องขอ	อื่นๆ		ปิด
26	M-66000387	14	26 มกราคม 2566 07:06 น.	30 มกราคม 2566	4	26 มกราคม 2566 09:41 น.	09 กุมภาพันธ์ 2566 13:25 น.	Digital/ PEA Mobile Application (Smart Plus)	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การให้บริการ	ช่องทางกาชำระเงินค่าไฟฟ้า	ปิด
27	M-66000319	18	22 มกราคม 2566 13:37 น.	24 มกราคม 2566	2	24 มกราคม 2566 10:02 น.	09 กุมภาพันธ์ 2566 13:49 น.	Digital/ PEA Mobile Application (Smart Plus)	ร้องขอ	อื่นๆ		ปิด
28	C-55278004	15	19 มกราคม 2566 17:52 น.	20 มกราคม 2566	1	20 มกราคม 2566 08:49 น.	03 กุมภาพันธ์ 2566 09:27 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การให้บริการ	อื่นๆ	ปิด
29	M-66000238	7	18 มกราคม 2566 10:50 น.	19 มกราคม 2566	1	19 มกราคม 2566 08:43 น.	25 มกราคม 2566 16:35 น.	Digital/ PEA Mobile Application (Smart Plus)	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การให้บริการ	อื่นๆ	ปิด
30	I-66000149	21	13 มกราคม 2566 09:23 น.	17 มกราคม 2566	4	16 มกราคม 2566 09:26 น.	03 กุมภาพันธ์ 2566 09:24 น.	จากหน่วยงานภายนอก (สบน., GCC111, ศูนย์ดำรงธรรม	ร้องขอ	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	ปิด
31	I-66000091	7	09 มกราคม 2566 22:35 น.	13 มกราคม 2566	4	11 มกราคม 2566 10:04 น.	16 มกราคม 2566 09:13 น.	Digital/ PEA Website	ร้องเรียน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	ปิด
32	C-55208443	3	09 มกราคม 2566 21:04 น.	12 มกราคม 2566	3	11 มกราคม 2566 09:54 น.	12 มกราคม 2566 17:03 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	ปิด
33	C-55205030	7	09 มกราคม 2566 13:46 น.	13 มกราคม 2566	4	11 มกราคม 2566 09:43 น.	16 มกราคม 2566 09:08 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	พฤติกรรมพนักงาน	น. กฟภ. พูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจ	ปิด
34	M-66000114	3	09 มกราคม 2566 11:55 น.	12 มกราคม 2566	3	11 มกราคม 2566 09:30 น.	12 มกราคม 2566 08:46 น.	Digital/ PEA Mobile Application (Smart Plus)	ชื่นชม	ขอขอบคุณการให้บริการของ กฟภ.		ปิด
35	M-66000045	1	05 มกราคม 2566 07:56 น.	06 มกราคม 2566	1	05 มกราคม 2566 09:13 น.	06 มกราคม 2566 14:59 น.	Digital/ PEA Mobile Application (Smart Plus)	ร้องเรียน	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	ค่าไฟฟ้าผิดปกติ	ปิด
36	C-55168929	3	03 มกราคม 2566 16:09 น.	05 มกราคม 2566	2	04 มกราคม 2566 14:09 น.	06 มกราคม 2566 10:22 น.	Physical/ 1129 PEA Contact Center	ร้องขอ	อื่นๆ		ปิด
37	I-66000009	13	03 มกราคม 2566 08:19 น.	06 มกราคม 2566	3	04 มกราคม 2566 13:56 น.	16 มกราคม 2566 16:25 น.	Digital/ PEA Website	ร้องเรียน	อื่นๆ	ไม่มีไฟฟ้าใช้	ปิด



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 4 มกราคม 2566 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System I-66000009 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 3 มกราคม 2566																	
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>☐ สาขาสวนนา</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	☐ สาขาสวนนา	☐ 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															
☐ สาขาสวนนา	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน															
☐ สื่อสังคมออนไลน์	☒ Website PEA / E-Mail	☐ Mobile Application															
☐ สปน. (www.1111.go.th)	☐ PEA - live chat																
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ นพ.สมพงษ์ นามสกุล ศักดิ์ชินนุตร หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 3-1021-01272-29-0 หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0897370819 E-mail : drpongmd@hotmail.com หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 020017043021 สถานที่ติดต่อกลับ : 323/36 ม.2 กลพันธุวิทย์ 9 ต.สันผักหวาน อ.หางดง จ.เชียงใหม่ 50230																	
6. รายละเอียดคำร้อง : วันที่ 1 ธ.ค. 2565 ไฟที่บ้านดับ เพราะไฟจากมิเตอร์ไฟที่เสาตรงข้ามบ้านก่อนเข้าบ้านที่เอาจดิน ข้อตอนไม่สามารถใช้ไฟฟ้าที่บ้านได้ จึงได้ดำเนินการขอขยายเสาไฟและย้ายมิเตอร์ไฟตั้งแต่วันที่ 7 ธ.ค. 2565 แต่ผ่านไป 1 เดือน วันที่ 3 ม.ค. 2566 ยังไม่มีการดำเนินการใดๆ และยังไม่สามารถใช้ไฟบ้านหรืออยู่บ้านได้เลย																	
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 ผบ.ค. รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ ตำแหน่ง ผบ.ค.ฟอ.หางดง วันที่ 4 ม.ค. 2566 (นายบุญยัง สิงบัวแก้ว)																	
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟภ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการมอบหมายงานใน กฟภ.สร้างคำร้องดังกล่าว ในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน "ในระบบ PEA-VOC System" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ																	



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง:	ผ.ด. ไตรรงค์โยนก ผู้ใช้ไฟฟ้าของผ.ด. และผ.ด. ไตรรงค์โยนก		
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น:	ผ.ด. ไตรรงค์โยนก และ ผ.ด. รุ่งเรือง รุ่งเรือง จัดทำเอกสารแจ้งข้อบกพร่อง		
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น	6 ม.ค. 2566	ผู้ติดต่อ	นายสมศักดิ์ คุ้ม
4.การดำเนินการแก้ไข	ผ.ด. รุ่งเรือง รุ่งเรือง แจ้งข้อบกพร่อง และดำเนินการแก้ไขตามข้อบกพร่อง ผ.ด. รุ่งเรือง รุ่งเรือง แจ้งข้อบกพร่อง และดำเนินการแก้ไขตามข้อบกพร่อง ผ.ด. รุ่งเรือง รุ่งเรือง แจ้งข้อบกพร่อง และดำเนินการแก้ไขตามข้อบกพร่อง ผ.ด. รุ่งเรือง รุ่งเรือง แจ้งข้อบกพร่อง และดำเนินการแก้ไขตามข้อบกพร่อง		
5.การแก้ไขป้องกัน	แจ้งข้อบกพร่อง และดำเนินการแก้ไขตามข้อบกพร่อง		
6. ผู้ตอบชี้แจง	ผ.ด. รุ่งเรือง รุ่งเรือง	ตำแหน่ง	ผ.ด. รุ่งเรือง รุ่งเรือง
		วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง	16 ม.ค. 2566
(กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)			
ข้อ 7. ข้าพเจ้าได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (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		
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.....

ข้อควรระวังในการใช้แบบสอบถามรับทราบการร้องเรียนจากพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 - 13)

12. ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง
ของลูกค้า ลงวันที่..... (นายบุญยัง สิงบัวแก้ว) สาเหตุ..... ได้ฟังเสียงฯ และเห็นสมควรแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ.
13. ผู้ปิดคำร้อง..... ร.อ. พิชญะ..... วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 16 มี.ค. 2566..... ระยะเวลา
ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 19..... วัน

ส่งผ่านระบบแล้ว

☒ สีฟ้า ☐ สีส้ม



กฟอ.หาดง

80/2566

เลขที่รับ

09 ม.ค. 2566

รับวันที่แบบฟอร์ม VOC-65-01

แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กฟฟ. รับคำร้อง 5 มกราคม 2566 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System M-66000045 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 5 มกราคม 2566		
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 ☐ สานเสนา ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ☐ สื่อมวลชน ☐ สื่อสังคมออนไลน์ ☐ Website PEA / E-Mail ☒ Mobile Application ☐ สปน. (www.1111.go.th) ☐ PEA - live chat		
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ กิตติพิพัทธ์ นามสกุล อัมพรกุลนันท์ หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 3521000504379 หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0974261552 E-mail : kittipich.ton@gmail.com หมายเลขผู้โทร : 020005592212 สถานที่ติดต่อกลับ : 900/46 ทิพย์ภิรมย์ ม.2 ต.หาดง อ.หาดง จ.เชียงใหม่ 50230		
6. รายละเอียดคำร้อง : เนื่องจากในบิลแจ้งค่าไฟระบุตัวเลขเป็น 0 มา 2 เดือนแล้ว แล้วเป็นการเอาค่าเฉลี่ยมาคำนวณการจ่ายค่าไฟ ซึ่งผมว่ามันไม่ถูกต้อง เดือนที่แล้วกับเดือนนี้ที่จริงในหน้าหนาวการใช้ไฟฟ้าของผมลดลงอยู่แล้ว แต่กลับเอาค่าเฉลี่ยของเดือนที่แล้วมาให้ผมจ่าย อีกผมคิดว่ามันไม่ถูกต้องนะครับถ้าย้อนกลับไปดูประวัติการจ่ายค่าไฟของช่วงเดือนนี้ปีที่แล้วของผมลดลงไปเยอะ แต่กลับสูงขึ้น ยังไงขอช่วยดูให้หน่อยนะครับ เบอร์ติดต่อ 0974261552		
7. ผู้รับคำร้อง: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.5 ผบ.ค.กฟอ.หาดง		
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.5 ผบ.ค.กฟอ.หาดง		
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้ ผบ.ป. รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ.....ตำแหน่ง ผบ.ค.กฟอ.หาดง วันที่ 6 ม.ค. 2566 (นายบุญยง สิงวันแก้ว)		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟภ.,กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการรับเรื่องใน กฟภ.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน "ในระบบ PEA-VOC System" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ		



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

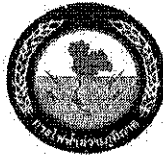
1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง:	ค่าไฟฟ้าที่ลดลง สู้เกิน 6 ปี		
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น:	มีข้อร้องเรียน		
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น	๒ พ.ค. 25๖๖	ผู้ติดต่อ	นางสาวสุวิมล ชื่นใจ
4.การดำเนินการแก้ไข	ชี้แจง ผ.ท.ท. เรื่อง การลดลงของค่าไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และแจ้งได้แก่ นาย สืบพลชน วิเศษไชย โขงแก้ว		
5.การแก้ไขป้องกัน			
6. ผู้ตอบชี้แจง	นางสาวสุวิมล ชื่นใจ	ตำแหน่ง	รพ.จช.
(กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)			
กรณีผู้ร้องไม่พอใจผลการดำเนินการแก้ไข/การไม่ปฏิบัติตาม (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			

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.....					
กรณีสืบค้นข้อมูลร้องเรียนของ กฟผ. พบว่า กฟผ. ได้ดำเนินการแก้ไขข้อ 12, 13) 12. ข้าพเจ้า..... (ผอ./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง ของลูกค้า ลงวันที่..... (นายบุญส่ง สังข์แก้ว) สาเหตุ..... ผมได้ติดต่อแจ้งให้ กฟผ. ดำเนินการแล้ว 13. ผู้ปิดคำร้อง..... ร.อ. พงษ์เทพ..... วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... - 6 มี.ค. 2566 ระยะเวลา ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... 1 วัน					



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง 11 มกราคม 2566 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System 1-66000091 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 9 มกราคม 2566		
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 นกิสา.....นามสกุล..... หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 1-5601-00406-66-5.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0956769183 E-mail : primmy6569@gmail.com.....หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 020022818523 สถานที่ติดต่อกลับ : เคหะไนท์ซาฟารี ตึก51 ต.หนองควาย อ.หางดง จ.เชียงใหม่		
6. รายละเอียดคำร้อง : ได้รับบิลค่าไฟฟ้าประจำเดือน 11/2565 แต่ไม่สามารถสแกนจ่ายบิลได้ จนได้รับบิลแจ้งรอบที่ 2 ประจำเดือน 12/2565 รวม 2 ยอดเป็นจำนวนเงิน 745.04 บาท ซึ่งได้พยายามจ่ายแล้วในวันที่ 5/1/2566 แต่ในบิลไม่สามารถสแกนจ่ายได้เช่นเดียวกัน และไม่สะดวกกลางานเพื่อไปติดต่อจ่ายที่การไฟฟ้า แต่ในบิลแจ้งเดือนระบุชัดเจนว่าชำระค่าไฟฟ้าภายในวันที่ 11/01/2566 แต่เมื่อวันที่ 9/1/2566 ทางกรไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหางดง ได้เข้ามาตัดสายไฟโดยไม่แจ้งล่วงหน้า ทราบเมื่อเวลา 21.30 น. หลังจากกลับเข้าที่พักแล้ว จึงได้ติดต่อไปทาง กฟอ.หางดง เจ้าหน้าที่ได้บังคับโอนเงินทันทีก่อนออกมาให้บริการ จนท. แจ้งว่าไม่สามารถออกมาต่อสายได้หากไม่ชำระเงิน ซึ่งก็ได้ทำการโอนทันทีตาม เลขบัญชีที่ให้มา แต่ จนท. ก็ยังออกมาต่อสายไฟล่าช้าใช้เวลาดำเนินการทั้งสิ้นมากกว่า 1 ชั่วโมง ทั้งนี้ขอร้องเรียนใน 3 ประเด็น คือ 1. กฟอ.หางดง มีใบแจ้งที่ไม่สามารถสแกนชำระได้ ทำให้มีปัญหาในการจ่ายค่าไฟฟ้า 2. กฟอ.หางดง ตัดไฟฟ้าโดยไม่แจ้งล่วงหน้าและไม่ตรงกับวันสิ้นสุดการชำระ 3. จนท. กฟอ.หางดง ให้ข้อมูลไม่ชัดเจนทำให้รู้สึกเหมือนโดนหน่วยงานโกง		
7. ผู้รับคำร้อง: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์.....ตำแหน่ง พชง.5 ผบค.กฟอ.หางดง		
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์.....ตำแหน่ง พชง.5 ผบค.กฟอ.หางดง		
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้.....มอบ.....รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ.....		
ผู้สั่งการ ลงชื่อ.....ตำแหน่ง ผอ.กฟอ.หางดง.....วันที่ 11 ม.ค. 2566 (นายบุญชัย สังข์แก้ว)		



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง:	ถาดใส่ไข่
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น:	ถาดใส่ไข่รอบบริเวณตู้แช่อาหารสด 2565
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น	13 ธ.ค. 2566 ผู้ติดต่อ นส.นฤชัย ธิวก
4.การดำเนินการแก้ไข	ชี้แจง ผ.พ. สาขาน้ำดื่มและเครื่องดื่มร้อน และแจ้งข้อบกพร่องผ่านระบบ online ที่ทางร้านแจ้งไว้บนหน้าร้าน ต่อมาทางร้านได้ดำเนินการแก้ไขโดยการทำความสะอาดตู้แช่อาหารสด และเปลี่ยนถาดใส่ไข่ใหม่
5.การแก้ไขป้องกัน	
6. ผู้ตอบชี้แจง	นส.นฤชัย ธิวก ตำแหน่ง ชว.บว. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 13 ธ.ค. 2566 (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.....

กรณีนี้ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12 - 13)

12. ข้าพเจ้า..... (นายบุญยัง สิมบัวแก้ว) (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง
ของลูกค้า ลงวันที่ 16 มิถุนายน 2560 c สาเหตุ ผบป. ได้มีมติอนุมัติให้เลิกจ้างแล้ว

13. ผู้ปิดคำร้อง..... วันที่..... ปีที่.....
 ปิดคำร้องเรียน/คำร้อง..... วัน



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กฟฟ. รับคำร้อง 9 กุมภาพันธ์ 2566 รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System I-66000499 วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ 6 กุมภาพันธ์ 2566																	
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>☐ 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	☐ สบป. (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															
☐ สบป. (www.1111.go.th)	☐ PEA - live chat																
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อ คุณสุภารัตน์ นามสกุล คุณประสิทธิ์ หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน - หมายเลขโทรศัพท์มือถือ 0972699908 E-mail : - หมายเลขผู้โทร : 020017645107 สถานที่เกิดเสียง : บ้านเลขที่ 270 ม.2 ต.หนองตอง อ.หางดง จ.เชียงใหม่ 50340																	
6. รายละเอียดคำร้อง : ต้องการร้องเรียนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคหางดง ไม่มีการติดต่อกลับเพื่อชี้แจงกรณีที่สับเปลี่ยนมิเตอร์ของบ้านเลขที่ 270 ม.2 ต.หนองตอง อ.หางดง จ.เชียงใหม่ 50340 และกรณีที่เฉลี่ยหน่วยการใช้ไฟฟ้า ทั้งที่ไม่มีการใช้ไฟและไม่มีคนอยู่บ้าน เคยร้องมาแล้วเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2566 อ้างอิงเลขเคส C-55368924 การไฟฟ้าหางดง บริการล่าช้า ไม่ชี้แจงลูกค้าให้เกิดความเข้าใจ ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก รวมทั้งคนที่ชี้แจงแผนกมิเตอร์ใช้น้ำเสียงห้วนไม่เต็มใจให้บริการ และเมื่อลูกค้ามาร้องเรียนผ่านสำนักงานใหญ่วันที่ 31 มกราคม 2566 ก็ยังไม่ได้รับการติดต่อกลับจากการไฟฟ้าหางดง และวันนี้ 6 กุมภาพันธ์ 2566 ลูกค้าเข้ามาร้องเรียนอีกครั้งแจ้งว่าไม่ได้รับการติดต่อกลับจากทางดง ต้องการให้การไฟฟ้าหางดงติดต่อกลับโดยด่วน คุณสุภารัตน์ คุณประสิทธิ์ 097-269-9908																	
7. ผู้รับคำร้อง: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.5 ผบค.กฟอ.หางดง																	
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: สิบเอกพิพัฒพงษ์ ลิตาพัฒน์ ตำแหน่ง พชง.5 ผบค.กฟอ.หางดง																	
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้ ผบป. ผมด. รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ..... กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ..... ตำแหน่ง ผบค.กฟอ.หางดง วันที่ 9 ก.พ. 2566 (นายบุญยัง สืบบัวแก้ว)																	
หมายเหตุ : 1. คำร้อง "ในระบบสารบรรณ" หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กฟภ., กฟส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีการดำเนินงานใน กฟภ. สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ 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.....

การที่ บริษัทฯ ยังไม่สามารถลงนามรับทราบการขึ้นลงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 12-13)

12. ข้าพเจ้า.....
ของลูกค้า ลงวันที่.....
13. ผู้ปิดคำร้อง..... วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....
ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง..... วัน

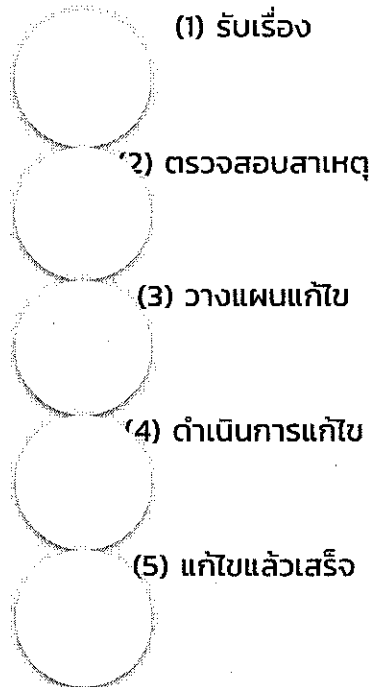


ระบบติดตามข้อร้องเรียนปัญหาคุณภาพไฟฟ้า (VOC Tracking)

ระบบติดตามเสียงของลูกค้า เกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนปัญหาคุณภาพไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

VOC NO : M-66000869

**Case Type : ด้านข้อร้องเรียน
ปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย**



SLA ทั้งหมด (วัน)

ใช้ไป

59

คงเหลือ

61

ทั้งหมด

120

ข้อมูลการรับทราบเบื้องต้น

รายละเอียด : ผู้ยื่นคำร้อง **คุณ-** - ได้ **ยอมรับ** การรับทราบการชี้แจงและยอมรับการแก้ไขคำร้อง ปัญหาคุณภาพไฟฟ้าเบื้องต้น จากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค **ทพอ.หางดง** แล้ว

เหตุผล : -

วันที่รับทราบล่าสุด : 15/03/2566 23:59 น.

สถานะการดำเนินการ

 ปรับปรุง WBS No  ปรับปรุงรายละเอียด

วันที่แจ้งเข้าระบบ : 24/02/2566 11:26 น.

วันที่ปรับปรุง : 16/03/2566 05:38 น.

วันที่คาดการณ์แล้วเสร็จ : 24/06/2566

สถานะปัจจุบัน : (4) พจก. อนุมัติการแก้ไขเบื้องต้นแล้ว อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข

ผู้รับงาน : กิตติพงษ์ อูไรกุล

WBS NO : P-TDD02.4-A-HADD0.6005

PM NO : -

Ref. NO : -

รายละเอียด

ลำดับ

วันที่ปรับปรุง

สถานะ

ลำดับ	วันที่ปรับปรุง	สถานะ
1	24/02/2566 11:26 น.	(1) บันทึกคำร้องเข้าระบบ PEA-Vcare
2	24/02/2566 11:47 น.	(1) บันทึกเรื่องในตารางงาน
3	28/02/2566 09:05 น.	(1) รับเรื่องในระบบแล้ว
4	28/02/2566 11:20 น.	(2) ติดต่อหาผู้ยื่นคำร้องแล้ว อยู่ระหว่างตร
5	28/02/2566 15:45 น.	(3) ตรวจสอบสาเหตุแล้ว อยู่ระหว่างวางแผน
6	10/03/2566 11:25 น.	(4) ดำเนินการแก้ไขเบื้องต้นแล้ว ขอการยอ เบื้องต้นจากผู้ยื่นคำร้อง
7	15/03/2566 23:59 น.	(4) ผู้ยื่นคำร้องยอมรับการแก้ไขเบื้องต้น (เ การแก้ไขเบื้องต้น)

ข้อมูลการรวมใบคำร้อง

ไม่มีการรวมใบคำร้อง

ข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ

๑๑ ดูแผนที่

หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 020019155471
(Customer Account Number)

หมายเลขมิเตอร์ : -
(PEA Number)

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

บ้านเลขที่ : -

หมู่ : -

หมู่บ้าน/อาคาร : -

ซอย : -

ถนน : -

รหัสไปรษณีย์ : -

ตำบล : -

อำเภอ : -

จังหวัด : -

พื้นที่การไฟฟ้า : กฟอ.หาดง

ข้อมูลหม้อแปลงที่มีปัญหาจากระบบ PSIM

ไม่อยู่ภายใต้หม้อแปลงที่มีปัญหาจากระบบ PSIM/ไม่พบหม้อแปลง (ไม่ได้ระบุ CA)

ข้อมูลรายละเอียดข้อร้องเรียน

ประเภทปัญหา : ปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย

เกิดปัญหาลด :

ระดับความรุนแรง : ระดับ 9

ลักษณะปัญหา :

รายละเอียด : หมู่บ้านพฤษภาดอยคำ ถนนราชพฤกษ์ ตำบลหนองควาย เกิดเหตุหม้อแปลงลัดวงจร ไฟฟ้าดับบ่อยครั้งในช่วงไม่กี่เดือนที่ผ่านมา (หลังจากเปลี่ยนหม้อแปลงเมื่อเดือน พ.ย. 65) ตามรายละเอียดดังนี้ 25 พ.ย. 65 - เปลี่ยนหม้อแปลง 28 ม.ค. 66 - เสียงระเบิดช. 6 ไฟฟ้าดับ 04 ก.พ. 66 - เสียงระเบิด ชอย 3 ไฟฟ้าดับ 24 ก.พ. 66 - เสียงระเบิด ชอย 6 ไฟฟ้าดับ สาเหตุสำคัญเข้าใจว่าเป็นสัตว์พวกกระรอก ที่มีอยู่มากในบริเวณนี้ ชาวหมู่บ้านจึงขอร้องเรียนให้ทาง กฟภ. หาหนทางป้องกันปัญหาในระยะยาว เช่น - สายไฟแรงสูงในหมู่บ้านน่าจะ 33 kv หรือ 22 kv เป็นสายเปลือย ถ้าโดนกิ่งไม้ หรือพวกสัตว์ต่างๆจะทำให้ไฟเกิดการลัดวงจรได้ง่าย ถ้าเป็นไปได้ขอให้ กฟภ. เปลี่ยนสายไฟแรงสูงเป็นแบบมีฉนวนหุ้ม อาจจะเฉพาะบริเวณหม้อแปลง และระบบป้องกัน - เพิ่มวัสดุป้องกันสัตว์ป็นป้าย เช่น หุ้มแผ่นอลูมิเนียมที่เสา จึงเรียนมาเพื่อขอให้ทาง กฟภ. พิจารณาหาหนทางป้องกันปัญหาในอนาคต

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

+ เลือกไฟล์

0% of 25 MB

ข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

คำนำหน้า :

ชื่อ-นามสกุล : - -

เบอร์โทรศัพท์ : -

หมายเลขบัตรประชาชน : -

อีเมล : -

Line ID: -

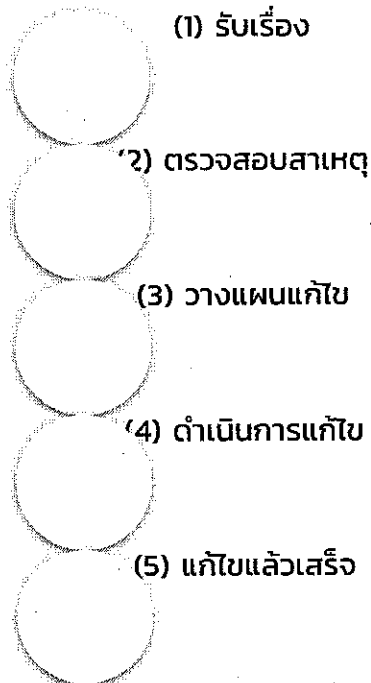


ระบบติดตามข้อร้องเรียนปัญหาคุณภาพไฟฟ้า (VOC Tracking)

ระบบติดตามเสียงของลูกค้า เกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนปัญหาคุณภาพไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

VOC NO : **V-6600075**

Case Type : ด้านข้อร้องเรียน
ปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย



SLA ทั้งหมด (วัน)

ใช้ไป

55

คงเหลือ

65

ทั้งหมด

120

ข้อมูลการรับทราบเบื้องต้น

รายละเอียด : ผู้ยื่นคำร้อง **คุณฐานิยา กัมพลาวลี** ได้
ยอมรับ การรับทราบการชี้แจงและยอมรับ
การแก้ไขคำร้องปัญหาคุณภาพไฟฟ้าเบื้องต้น จากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
กฟอ.หางดง แล้ว

เหตุผล : -

วันที่รับทราบล่าสุด : 15/03/2566 23:59 น.

สถานะการดำเนินการ

 ปรับปรุง WBS No  ปรับปรุงรายละเอียด

วันที่แจ้งเข้าระบบ : 28/02/2566 14:58 น.

วันที่ปรับปรุง : 16/03/2566 05:38 น.

วันที่คาดการณ์แล้วเสร็จ : 28/06/2566

สถานะปัจจุบัน : (4) พวก. อนุมัติการแก้ไขเบื้องต้นแล้ว อยู่
ระหว่างดำเนินการแก้ไข

ผู้รับงาน : กิตติพงษ์ อุไรกุล

WBS NO : P-TDD02.4-A-HADD0.6004

PM NO : -

Ref. NO : -

รายละเอียด

ลำดับ

วันที่ปรับปรุง

สถานะ

ลำดับ	วันที่ปรับปรุง	สถานะ
1	28/02/2566 14:58 น.	(1) บันทึกคำร้องเข้าระบบ PEA-Vcare
2	01/03/2566 08:31 น.	(1) บันทึกเรื่องในตารางงาน
3	02/03/2566 14:03 น.	(1) รับเรื่องในระบบแล้ว
4	03/03/2566 16:37 น.	(2) ติดต่อหาผู้ยื่นคำร้องแล้ว อยู่ระหว่างตร
5	03/03/2566 16:43 น.	(3) ตรวจสอบสาเหตุแล้ว อยู่ระหว่างวางแผน
6	10/03/2566 11:32 น.	(4) ดำเนินการแก้ไขเบื้องต้นแล้ว ขอการยอ เบื้องต้นจากผู้ยื่นคำร้อง
7	15/03/2566 23:59 น.	(4) ผู้ยื่นคำร้องยอมรับการแก้ไขเบื้องต้น (เ การแก้ไขเบื้องต้น)

ข้อมูลการรวมใบคำร้อง

ไม่มีการรวมใบคำร้อง

ข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ

📍 ดูแผนที่

หมายเลขผู้ใช้ไฟ : 020005174467
(Customer Account Number)

หมายเลขมิเตอร์ : 23425798
(PEA Number)

TAG หม้อแปลง/FeederID : 11XFAA000102053 / 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

เกิดปัญหามัวย : มากกว่าเดือนละ 1 ครั้ง

ระดับความรุนแรง : ระดับ 9

ลักษณะปัญหา : บ้านข้างเคียงได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน

รายละเอียด : ปัญหาเดิมเรื่องไฟตก ไม่ได้รับการแก้ไขให้ดีขึ้น ระยะเวลาานกว่า 1 ปีแล้วคะ

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

+ เลือกไฟล์
0% 0 of 25 MB

ข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

คำนำหน้า : นางสาว

ชื่อ-นามสกุล : ชวนิยา กัมพลาวลี

เบอร์โทรศัพท์ : 0632495446

หมายเลขบัตรประชาชน : -

อีเมล : -

Line ID: -