



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะทำงาน ฯ

ถึง ผจก.นธ.

เลขที่ ต.๓ นธ.(บค)

วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC system/แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำปีไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๓

เรียน ผจก.นธ. ผ่าน รจก.(ท)นธ.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System/แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่๑/๒๕๖๓ ของ กฟจ.นราธิวาส และ กฟย.โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑.จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤตมิชอบ	อื่น ๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	-	๑	-	๑	-	-	-	-	๒	-
๒	ผวก./สนง. ๓๑-๔	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๓	www.pea.co.th	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๔	ตู้ ปณ.๑๕๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๕	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๖	สปน./สดง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๗	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๘	สำนักงานหน้างาน/การไฟฟ้าเขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๙	สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๑๐	PEA Smart Plus										
๑๑	PEA Mobile	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	-	๑	-	๑	-	-	-	-	๒	-

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนอง ข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน			จำนวนวันปิด ข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อ ร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อ ร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๒	๒	๑๐๐	๘
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

-----ไม่มีข้อร้องเรียนที่ปิดเกินกำหนด-----

๓. ประเภทอื่นๆ

ร.ก.	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติ เรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	แนะนำ	๕	๕	-	๑๐
๒	ชื่นชม	-	-	-	-
๓	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	-	-	-	-
๔	ร้องขอ	๑	๑	-	๑๐
	รวม	๖	๖	-	๑๐

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

- ให้ ผบ.กฟจ.นราธิวาส และ ผก.กฟพ.สาขา ,กพย. ตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้าและมาตรฐานแรงดันอย่างสม่ำเสมอ หากมีบริเวณไหนที่แรงดันไฟฟ้าต่ำกว่ามาตรฐาน ให้รีบตรวจหาสาเหตุ และแก้ไขโดยเร่งด่วน เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันตก ตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้าให้มีเสถียรภาพอยู่เสมอทั้งในสภาวะปกติ และในสภาวะฉุกเฉินพร้อมสามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน ให้มีการแจ้งลูกค้าทราบก่อนล่วงหน้าทุกครั้ง เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน และลดปัญหาไฟตก ไฟดับ

- ให้ Front Manager กำชับเรื่องการให้บริการของพนักงานและลูกจ้าง สร้างจิตสำนึกในการให้บริการ โดยมีการ Service Talk และการจัดส่งพนักงานอบรมเรื่องงานบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า โดยให้ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นกิจวัตร งานประจำ

- ก่อนงดจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ ผบ.และกฟพ.สาขา และส่วนเกี่ยวข้อง ให้แจ้งผู้ใช้ไฟทุกรายให้รับทราบและให้ผู้ใช้ไฟลงนามรับทราบ

- กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าและมาขอต่อกลับมิเตอร์ ให้พนักงานที่ทำหน้าที่บริเวณ Front Office และ กฟพ.สาขา และ กพย. ซึ่งแจ้งลูกค้าถึงขั้นตอนการต่อกลับมิเตอร์กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ลูกค้า รับทราบและเข้าใจ

- ให้ทุกแผนกปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และให้ ผบค.กฟจ.นราธิวาส และ ผบต.กฟพ.สาขา ซึ่งรับผิดชอบ ในระบบ รับฟังเสียงของลูกค้า(PEA –Voc System) ติดตามและปิดข้อร้องเรียน ภายในกำหนด ๓๐ วัน

- เมื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ สำหรับเรื่องใดที่ต้องใช้ ระยะเวลา และงบประมาณสนับสนุน ให้เจ้าของเรื่องนั้นๆ นำเข้าแผน เพื่อขอรับการสนับสนุนซึ่งจะเป็นการแก้ไขปัญหาได้ระยะยาว และเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก

๕. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่๑/๒๕๖๓ จำนวนทั้งหมด ๘ ราย ประเมินความพึงพอใจจำนวน ๘ ราย คิดเป็น ๑๐๐% ไม่ตอบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน - ราย คิดเป็น -% ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
๑.ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๔.๖๓	พึงพอใจมาก	๑
๒.ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ของ กฟพ.	๔.๓๘	พึงพอใจมาก	๒
๓.การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟพ. ตรง กับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	๔.๓๘	พึงพอใจมาก	๒
๔.โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อ ร้องเรียนของ กฟพ.	๔.๓๘	พึงพอใจมาก	๒
คะแนนในภาพรวม (ข้อ ๑-๔)	๔.๔๕	พึงพอใจมาก	๒

๖. ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ไม่มีข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

๗. แนวทาง และการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงาน

- เน้นย้ำการดำเนินการให้บริการลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และตามนโยบายโปร่งใสอย่างยั่งยืน

- ให้ ผบค.กฟจ.นราธิวาส และ ผกบ.กฟพ.สาขา กพย.ตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้าและมาตรฐานแรงดันอย่างสม่ำเสมอ หากมีบริเวณใดที่แรงดันไฟฟ้าต่ำกว่ามาตรฐานให้รีบตรวจหาสาเหตุ และแก้ไขโดยเร่งด่วน เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันตก ทั้งในสภาวะปกติและในสภาวะฉุกเฉินพร้อมสามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

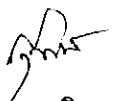
- การดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน ให้มีการแจ้งลูกค้าทราบก่อนล่วงหน้าทุกครั้งเพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน และลดปัญหาไฟตก ไฟดับ

- ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการแจ้งเตือนก่อนงดจ่ายไฟและมีการนำเครื่องแจ้งเตือนโดยพิมพ์ใบแจ้งเตือนให้ลูกค้ารับทราบก่อนงดจ่ายไฟ

- ชี้แจงพนักงานในส่วนที่เกี่ยวข้องให้ทำความเข้าใจถึงคำถามและถ้าไม่สามารถตอบได้ให้เชิญลูกค้าพบกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงเพื่อจะได้ข้อมูลที่ชัดเจน

- อบรมให้ความรู้หรือให้คำแนะนำแก่พนักงาน เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการลูกค้าทุกส่วน ทั้งในความรู้ทางเทคนิค ระเบียบ กฟภ. มาตรฐานคุณภาพบริการ หรือความรู้ในประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้อง หรือประเด็นที่ผู้ใช้ไฟมีความสงสัยบ่อยครั้ง อาจรวมถึงทักษะในการพูด ชี้แจงลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงตอบประเด็นข้อสงสัยของผู้ใช้ไฟได้อย่างชัดเจน หรืออาจจะทำในลักษณะ OJT

- จากแบบสอบถามข้อทุกข้อได้คะแนนประเมิน ๔ และ ๕ เป็นคะแนน จึงได้ประชุมคณะทำงานหรือส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนด้วยความรวดเร็วเป็นที่พอใจของลูกค้า



(นายสุนทร เจริญวิทย์นันท์)
ผ.บค.นธ./ผู้จัดทำรายงาน

ที่ ต.๓ นธ.(บค)

เรียน คณะกรรมการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงไสอย่างยั่งยืน กฟภ.นราธิวาส

- เพื่อทราบ

- ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน หลังสิ้นไตรมาส


(นายประณต เอียวเจริญ)

ผจก.กฟภ.นธ.

๑๒ มิ.ย. ๒๕๖๓



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: กฟผ. พากีอาเอ วันที่ 19 มี.ค. 2563
 1-63000922

เรื่องชี้แจง ร้องขอ/แจ้งเหตุ แนะนำ ชื่นชม แจ้งเบาะแส ร้องเรียน อื่นๆ
 ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง กรณีส่งใบแจ้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง
 กรณีส่งใบแจ้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พากีอาเอ ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้งสรุปได้ดังนี้
 สาเหตุ กรณีข้อ-จากหม้อแปลง 100/10 (ในหม้อแปลง 100/10) ไม่
 มีหม้อแปลง 100/10 ในพื้นที่ที่มีหม้อแปลง 100/10 (ในหม้อแปลง) มีหม้อ
 หม้อแปลง 100/10 ไม่พบหม้อแปลง 100/10 ในพื้นที่ที่มีหม้อแปลง 100/10
 ของบริษัท กฟผ. 100/10

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้
 กรณีส่งใบแจ้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 25 มี.ค. 2563.
 100/10 จำนวน: 100/10 จำนวน 100/10

ลงชื่อ ผู้ชี้แจง
 นายสุนทร เจริญวิทยานันท์
 ตำแหน่ง หน.บ.ค.นธ.
 วันที่ 19 มี.ค. 2563

ข้าพเจ้า
 (เขียนตัวบรรจง)

ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว
 ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง
 ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

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



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น กรณีข้อร้องเรียน (กรณีบริษัทมหาชนหรือผู้ถือหุ้น)

๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น 19 มี.ค. 2563 ผู้ติดต่อ ผู้ร้อง

๓. รายงานผลดำเนินการ
สาเหตุ/ประเด็นเสียง กรณีข้อร้องเรียน กรณีบริษัทมหาชน (กรณีบริษัทมหาชน)
กรณีข้อร้องเรียน (กรณีบริษัทมหาชน)

การดำเนินการแก้ไข กรณีข้อร้องเรียน บริษัทมหาชน (กรณีบริษัทมหาชน)
กรณีข้อร้องเรียน บริษัทมหาชน (กรณีบริษัทมหาชน)
กรณีข้อร้องเรียน บริษัทมหาชน (กรณีบริษัทมหาชน)
กรณีข้อร้องเรียน บริษัทมหาชน (กรณีบริษัทมหาชน)
กรณีข้อร้องเรียน บริษัทมหาชน (กรณีบริษัทมหาชน)

การแก้ไขเบื้องต้น
ผู้รายงาน ผู้ร้อง วันที่ 19 มี.ค. 2563

๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 19 มี.ค. 2563 ผู้ชี้แจง ผู้ร้อง

๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง ผู้ร้อง ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง 2 วัน

๖. ค่าชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน ๓๐ วัน : -

๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง ผู้ร้อง ตำแหน่ง ทอ. ๒๐. ๒๓
วันที่ 19 มี.ค. ๖3

๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง ผู้ร้อง ตำแหน่ง (นาย/ประณต. เอี่ยมเจริญ)
วันที่ ๑๙ มี.ค. ๖๓ ผจก. กฟจ. นราธิวาส

หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม
รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบ
ชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: กฟผ. หนองคาย	วันที่: 9 มกราคม 2563 (C-172595(3))				
เรื่องชี้แจง <input type="checkbox"/> ร้องขอ/แจ้งเหตุ <input checked="" type="checkbox"/> แนะนำ <input type="checkbox"/> ชื่นชม <input type="checkbox"/> แจ้งเบาะแส <input type="checkbox"/> ร้องเรียน <input type="checkbox"/> อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง..... ไม่ได้รับ Mr.แจ้ง เกี่ยวกับ Mr. คับไฟจุดบอดหัว					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค..... ๑๒ ม.ว. ๑๖๑๗ ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้ สาเหตุ..... ภาค Mr. ระบุว่าไม่มีหม้อแปลงเกี่ยวกับ แผงตัดไฟ					
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ ปรึกษาแผนกประจำตัวพื้นที่และแผนก วิศวกร รวมทั้ง กำกับ แผนกส่งไฟฟ้า Mr. ได้แจ้ง แผงตัดไฟ 7 ตัวที่ กว.					
ลงชื่อ..... ม.ว. ๑๖๑๗ ผู้ชี้แจง (นาย วิชาญ งาม) (นางสาว.....)					
ตำแหน่ง..... ม.ว. ๑๖๑๗					
วันที่..... ๗ มกราคม 2563					
ข้าพเจ้า..... อ.วิชาญ งาม ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง)					
<input checked="" type="checkbox"/> ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง					
<input type="checkbox"/> ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....					
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า					
รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อย ที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	✓				
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟผ.	✓				
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	✓				
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟผ.	✓				



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น : <u>วัดระดับเสียงในพื้นที่</u>
๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น <u>9 ม.ค. 2563</u> ผู้ติดต่อ <u>ทนายชก งาม :</u>
๓. รายงานผลดำเนินการ สาเหตุ/ประเด็นเสียง <u>ไม่ได้รับแจ้ง เกี่ยวกับการ ดับไฟ ล้วนหน้า</u>
การดำเนินการแก้ไข <u>ทุกประเด็นเรื่องรถ กอล์ฟแควีอาร์ ได้ทำการแจ้งแจ้งในไลน์ รับทราบการดับไฟ ล้วนหน้า นี้อีกครั้ง สู่ไลน์ไลน์รับทราบแจ้งเข้าไลน์ แผน ดับไฟ</u>
การแก้ไขป้องกัน <u>ตปจ. ทราจิวาร์ ขได้เน้น ร้องทวงในการชำระหนี้เงินใช้จากเงิน แควี ท้อก็</u>
ผู้รายงาน <u>นายชก งาม</u> วันที่ <u>9 มกราคม 2563</u>
๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง <u>9 มกราคม 2563</u> ผู้ชี้แจง <u>นายชก งาม</u>
๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง <u>10 ม.ค. 63</u> ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง <u>3</u> วัน
๖. คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน ๓๐ วัน : <u>-</u>
๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง <u>นายชก งาม</u> ตำแหน่ง <u>ผ.บ.ป. ๕๕</u> วันที่ <u>10 ม.ค. 2563</u> (นายประสาน พันภัยพาล)
๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง <u>[Signature]</u> ตำแหน่ง <u>รจก.(ท) นต. รักษาการแทน</u> วันที่ <u>10 ม.ค. 2563</u> ผจก.กฟผ.นต.
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบ ชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น : พพว่า รวามเขต ๗ ได้ รวามตาม ใช้ หมา อากาศ ๗ ๗ ๗
๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น 14 ก.พ. 63 ผู้ติดต่อ พพ สี่ทองสัก กว. ๗๗๗
๓. รายงานผลดำเนินการ สาเหตุ/ประเด็นเสียง : โรงไฟฟ้า แจ็งกรตไฟฟ้า ลมหน้า มร ๗๗๗ ๗๗๗ ๗๗๗
การดำเนินการแก้ไข : เมื่อถูกกรตไฟฟ้า เป็นทรมาวง เต็มหน้า มร ๗๗๗ ๗๗๗ ๗๗๗
การแก้ไขป้องกัน : ๗๗๗ ๗๗๗ ๗๗๗ ๗๗๗ ๗๗๗ ๗๗๗ ๗๗๗ ๗๗๗ ๗๗๗ ๗๗๗
ผู้รายงาน พพ สี่ทองสัก กว. ๗๗๗ วันที่ 14 ก.พ. 63
๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 14 ก.พ. 63 ผู้ชี้แจง พพ สี่ทองสัก กว. ๗๗๗
๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง 19 ก.พ. 63 ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง ๗ วัน
๖. ค่าชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน ๓๐ วัน : *
๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง : [Signature] ตำแหน่ง กว. นต. ๗๗๗ วันที่ 19 ก.พ. 2563
๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง : [Signature] ตำแหน่ง [Signature]
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบ ชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: กฟ.ทกธ๑๗๘ วันที่: 31 มี.ค. 2563
C-17884855

เรื่องชี้แจง ร้องขอ/แจ้งเหตุ แนะนำ ชื่นชม แจ้งเบาะแส ร้องเรียน อื่นๆ

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง การตัดจ่ายไฟ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จ. ระยอง ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้
สาเหตุ หม้อแปลงไฟฟ้า (สีมกน)

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ เปลี่ยนหม้อแปลงไฟ

ลงชื่อ [Signature] ผู้ชี้แจง
(นายประจวบ สีมาก)

ตำแหน่ง ผ.ม.ต.พธ.

วันที่ 31 มี.ค. 63.

ข้าพเจ้า สมเกียรติ วัฒนศิริ ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว
(เขียนตัวบรรจง)

ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง

ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อย ที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	/				
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.		/			
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน		/			
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.		/			



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น : เสียง มี/ไม่มี/เล็กน้อย

๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น ๓1 มี.ค. ๒๕๖๓ ผู้ติดต่อ นายประจักษ์ คุ้ม

๓. รายงานผลดำเนินการ
สาเหตุ/ประเด็นเสียง กรณีลูกค้าแจ้ง

การดำเนินการแก้ไข ได้ตรวจสอบกรณีการร้อง 2 เคส คือ 66 ล้า
มีการร้องเรียนสลับกัน เนื่องจากสายไฟดึงมาที่เสาทอง
กัน 2 หลัง ซึ่งสายไฟไม่ได้ให้พ่วงไฟจากเสาทองเลย
ทางวิศวกรสายไฟ ที่พื้นที่วัดแห่งหนึ่งได้ตรวจสอบแล้ว
แล้ว

การแก้ไขข้อบกพร่อง ตรวจสอบสายไฟ วัดบ้านเลขที่ 70 หมู่ 10
สายไฟดึงมาที่เสาไฟพ่วงแล้ว ซึ่งวัดวัดบ้านเลขที่ 66
บ้านเลขที่ 66 (มีนร. 1/160)

ผู้รายงาน นายประจักษ์ คุ้ม วันที่ 31 มี.ค. 63

๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 31 มี.ค. 63 ผู้ชี้แจง นายประจักษ์ คุ้ม

๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง วัน

๖. คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน ๓๐ วัน :

๗) ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง [Signature] ตำแหน่ง นายประจักษ์ คุ้ม
วันที่ 31 มี.ค. 63

๘) ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง [Signature] ตำแหน่ง (นายประจักษ์ เอี้ยวเจริญ)
วันที่ ๑ เม.ย. ๖๓ ผจก. กพจ. นครราชสีมา

หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้ แบบฟอร์ม
รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้ และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้หรือหนังสือตอบ
ชี้แจงเสียงของลูกค้ที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า


เขียนที่: <u>กฟภ. นครราชสีมา</u>	วันที่: <u>01 เม.ย. 2553</u> <u>C-17874825</u>
----------------------------------	---

เรื่องชี้แจง ร้องขอ/แจ้งเหตุ แนะนำ ชื่นชม แจ้งเบาะแส ร้องเรียน อื่นๆ

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง ค่าไฟสูงผิดปกติ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จ. นครราชสีมา ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้
สาเหตุ ตรวจสอบมิเตอร์ บิลรอบมิเตอร์ ตรวจสอบระบบการวัดไฟฟ้า
เดิมเพราะ อุปกรณ์ไฟฟ้า ภายในบ้าน อยู่ในสภาพเก่า เช่น ตู้เงิน วัดโหลด เกือบ 1 A ทน 10
วัตต์กว่า ต้องจะเปลี่ยน

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ แนะนำ 5 ไร่ไฟฟรีไฟฟรีเงิน ซึ่ง คาดหวัง
ต้องไฟฟรี ซึ่ง ทิ้งหมื่น กว่า ๒๐๐

ลงชื่อ.....  ผู้ชี้แจง
(..... (นายฮาซัน ดอฮอ)))

ตำแหน่ง พชง.3. ผ.ม.ต.น.จ.

วันที่..... 01 เม.ย. 2553

ข้าพเจ้า สุวิมล ใจปิ่น ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว
(เขียนตัวบรรจง)

ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง

ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

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



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น : คาไฟสูงผิดปกติ

๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น 01 เม.ย. 2553 ผู้ติดต่อ ทิวจันทร์

๓. รายงานผลดำเนินการ
สาเหตุ/ประเด็นเสียง คาไฟสูงผิดปกติ

การดำเนินการแก้ไข ไปเข้าตรวจสอบแล้ว ตรวจสอบที่ตัวมิเตอร์ และ ชีบรอบ

ผลปกติ ตรวจสอบระบบการตัดไฟ ไล่รังนก ตรวจสอบที่อุปกรณ์ไฟฟ้า
อีกในอีก 1 ชั่วโมง ที่ตัวเงิน เป็น รนเก่า ตรวจสอบ ทดสอบ เกณฑ์ A 10 นาที
ตัดวงจร ไล่รังนก และ อุปกรณ์ ส่วนใหญ่ เป็น อุปกรณ์ ที่ 15 เมตร ในพลาสม่า
อาจจาเสียง ลม ลมพอง

การแก้ไขป้องกัน -

ผู้รายงาน ทิวจันทร์ วันที่ 01 เม.ย. 2553

๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 01 เม.ย. 2553 ผู้ชี้แจง ทิวจันทร์

๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง วัน

๖. คำชี้แจงกรณีปิด "ข้อร้องเรียน" เกิน ๓๐ วัน :

๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง [Signature] ตำแหน่ง เคม. ๒๓๑. ๕๕
วันที่ 1 เม.ย. ๕3

๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง [Signature] ตำแหน่ง (นายประณต เอี้ยวเจริญ)
วันที่ 1 เม.ย. ๕๓ ผจก.กฟผ.นราธิวาส

หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้ แบบฟอร์ม
รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้ และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้หรือหนังสือตอบ
ชี้แจงเสียงของลูกค้ที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร

