



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

สถานเอกอัครราชทูต
ระดับจังหวัด ๙.....

จาก ผวต.กฟจ.พล.

ถึง กฟจ.พล.

เลขที่

วันที่

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน ผจก.กฟจ.พล.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System สถานะ ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2564 และแนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปี ๒๕๖๔ ของ กฟจ.พล. โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Contact Center	1	1	-	3	-	-	5	-
2.	โทรศัพท์สำนักงาน/ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สปท. PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	หน่วยงานกำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)	-	-	-	-	-	-	-	-
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
8.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-
9.	เอกสารจากผู้ร้องเรียนส่งตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
10.	สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Website กฟจ.	1	1	2	-	-	2	6	-
12.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจัด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูก งดจ่าย ไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
13.	PEA Smart Plus	-	-	-	-	-	-	-	-
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อ ท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
15.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
16.	ติดต่อโดยตรงที่ สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
17.	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		2	2	2	3	-	2	11	-

2. ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน	ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน			จำนวนวันปิด เรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนอง และยุติเรื่อง (เรื่อง)	ร้อยละ การตอบสนอง เรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	11	11	100%	8.65
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	11	11	100%	8.65
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
อยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

3. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	36	36	-	9.083
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	16	16	-	9.125
4	ร้องขอ	31	31	-	8.387
รวม		83	83	-	8.831

4. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน(ระบุ
แนวทางแก้ไขให้เป็นรูปธรรม/ชัดเจน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ)

1. เรื่องคุณภาพไฟฟ้า ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ กฟน.2 เกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขระบบจำหน่าย
แรงต่ำ (LD-CAD) คาดว่าจะแล้วเสร็จตามแผน และจะช่วยให้คุณภาพไฟฟ้าดีขึ้นอย่างแน่นอน
2. เรื่องการจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้านั้น ป้องกันโดยการเน้นย้ำกับตัวแทนจดหน่วยฯ.เกี่ยวกับระเบียบข้อ
ปฏิบัติที่ กฟน. กำหนดอย่างรอบคอบและระมัดระวังให้มากขึ้น
3. เรื่องพฤติกรรมพนักงานนั้น ได้มีการเรียกเจ้าหน้าที่มาตักเตือนและให้ปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น
และจัดกิจกรรม Service Talk เน้นย้ำจิตวิทยาในการให้บริการ
4. เรื่องการให้บริการ เนื่องจากช่วงเดือน เม.ย.-มิ.ย. 2564 โทรศัพท์ทางสำนักงานเสียจำนวนหลายครั้ง
ทำให้ผู้ใช้ไฟไม่สามารถติดต่อกับห้องเวรได้โดยตรง จึงทำให้การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องล่าช้า.จากเหตุการณ์
ในครั้งนี้ กฟจ.พล.ได้ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว และเพิ่มช่องทางการแจ้งเหตุให้มากขึ้น เช่น Line official.



(นางสาวสุกษิธยา มาดี)
ตำแหน่ง วศก.6 ผвт.กฟจ.พล
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล



(นายวิชาน มีเดช)
ตำแหน่ง รจก.(ล) กฟจ.พล.
ประธานคณะทำงานมิติที่ 3

ที่ น.2 พล.(วต.)- 2768 / 64
เรียน รจก.(ท,ล,อ). ผจก.กฟส.,กฟย.,หผ.กฟจ.พล.

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส



(นายวีระศักดิ์ กมลวรรณเดช)
ผจก.กฟจ.พล.



รายงานรายละเอียดเสียงของลูกค้าประจำปี พ.ศ.2564

ระหว่างวันที่ 1 เม.ย. 2564 ถึง วันที่ 30 มิ.ย. 2564

กลุ่ม ทั้งหมด ประเภท ทั้งหมด

ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องส่งถึง กฟผ.	วันที่ติดต่อผู้ร้องเรียนเบื้องต้น	จำนวนวัน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ช่องทาง กฟผ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทเสียงของลูกค้า	ผลการดำเนินการ
1	B01101	กฟผ.พิษณุโลก	C-50564669	8	28 มิถุนายน 2564 02:23 น.	28 มิถุนายน 2564	1	06 กรกฎาคม 2564 10:00 น.	Contact Center	ร้องเรียน	การให้บริการ	ปิด
2	B01101	กฟผ.พิษณุโลก	I-64003535	14	23 มิถุนายน 2564 14:36 น.	23 มิถุนายน 2564	1	07 กรกฎาคม 2564 14:44 น.	www.pea.co.th	ร้องเรียน	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	ปิด
3	B01101	กฟผ.พิษณุโลก	C-50450857	14	10 มิถุนายน 2564 04:58 น.	10 มิถุนายน 2564	1	24 มิถุนายน 2564 15:10 น.	Contact Center	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ปิด
4	B01101	กฟผ.พิษณุโลก	I-64003275	13	09 มิถุนายน 2564 22:20 น.	10 มิถุนายน 2564	2	22 มิถุนายน 2564 13:32 น.	www.pea.co.th	ร้องเรียน	การให้บริการ	ปิด
5	B01101	กฟผ.พิษณุโลก	C-50391556	2	02 มิถุนายน 2564 00:58 น.	04 มิถุนายน 2564	3	04 มิถุนายน 2564 10:18 น.	Contact Center	ร้องเรียน	พฤติกรรมพนักงาน	ปิด
6	B01101	กฟผ.พิษณุโลก	I-64002836	8	24 พฤษภาคม 2564 15:30 น.	25 พฤษภาคม 2564	2	01 มิถุนายน 2564 08:44 น.	www.pea.co.th	ร้องเรียน	อื่นๆ	ปิด
7	B01101	กฟผ.พิษณุโลก	I-64002118	8	28 เมษายน 2564 09:30 น.	28 เมษายน 2564	1	07 พฤษภาคม 2564 15:30 น.	www.pea.co.th	ร้องเรียน	อื่นๆ	ปิด
8	B01101	กฟผ.พิษณุโลก	I-64002027	11	25 เมษายน 2564 11:32 น.	26 เมษายน 2564	2	05 พฤษภาคม 2564 15:30 น.	www.pea.co.th	ร้องเรียน	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	ปิด
9	B01101	กฟผ.พิษณุโลก	I-64002025	9	25 เมษายน 2564 10:12 น.	26 เมษายน 2564	2	05 พฤษภาคม 2564 16:35 น.	www.pea.co.th	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ปิด
10	B01101	กฟผ.พิษณุโลก	C-50098537	7	16 เมษายน 2564 13:56 น.	16 เมษายน 2564	1	23 เมษายน 2564 15:29 น.	Contact Center	ร้องเรียน	พฤติกรรมพนักงาน	ปิด
11	B01101	กฟผ.พิษณุโลก	C-50018968	1	04 เมษายน 2564 05:29 น.	05 เมษายน 2564	2	05 เมษายน 2564 10:01 น.	Contact Center	ร้องเรียน	พฤติกรรมพนักงาน	ปิด



แบบฟอร์ม VOC 04

บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: <u>มท. ๑๒๓๔๕๖๗๘๙</u>	วันที่: <u>๓๑.๑๒.๖๔</u>				
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้กรณีสืบสวนสอบสวน ได้รับทราบเรื่อง <u>การฟ้องร้อง/แจ้งเหตุ</u> <u>มท. ๑๒๓๔๕๖๗๘๙</u>					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค <u>๐-๑๒๓๔๕๖๗</u> ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง ดังต่อไปนี้ สาเหตุ: <u>การฟ้องร้อง/แจ้งเหตุ</u> <u>การฟ้องร้อง/แจ้งเหตุ</u> <u>การฟ้องร้อง/แจ้งเหตุ</u> <u>การฟ้องร้อง/แจ้งเหตุ</u> <u>การฟ้องร้อง/แจ้งเหตุ</u> <u>การฟ้องร้อง/แจ้งเหตุ</u> <u>การฟ้องร้อง/แจ้งเหตุ</u> <u>การฟ้องร้อง/แจ้งเหตุ</u> <u>การฟ้องร้อง/แจ้งเหตุ</u> <u>การฟ้องร้อง/แจ้งเหตุ</u> <u>การฟ้องร้อง/แจ้งเหตุ</u> <u>การฟ้องร้อง/แจ้งเหตุ</u>					
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ <u>การฟ้องร้อง/แจ้งเหตุ</u>					
ผู้แจ้ง: <u>๐-๑๒๓๔๕๖๗๘๙</u> ลงชื่อ: <u>๐-๑๒๓๔๕๖๗๘๙</u> ตำแหน่ง: <u>๐-๑๒๓๔๕๖๗๘๙</u> <u>๐-๑๒๓๔๕๖๗๘๙</u> วันที่: <u>๓๑.๑๒.๖๔</u>					
ข้าพเจ้า <u>๐-๑๒๓๔๕๖๗๘๙</u> ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนด้วยบรรจง)					
☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....					
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่.....					
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.		✓			



บันทึกชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก		วันที่ 23 มิถุนายน 2564			
เรื่องชี้แจง ☒ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง					
ค่าไฟฟ้าสูงผิดปกติ					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	จังหวัดพิษณุโลก	ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้			
สาเหตุ	ค่าไฟฟ้าสูงผิดปกติ				
-					
-					
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการดังนี้ จากการตรวจสอบพบว่าหน่วยที่ขึ้น เกิดจากการใช้จริง จึงได้ชี้แจงให้ลูกค้าทราบ หากลูกค้ามีความประสงค์ให้กฟภ.ตรวจสอบ สามารถมายื่นคำร้องได้					
ชี้แจงทางโทรศัพท์เบอร์ 08-5877-8785		ลงชื่อ.....ผู้ชี้แจง (นางสาว ภัทริญา พุ่มเจริญ) ตำแหน่ง นบข.6 ผบป.กฟจ.พล. 23 มิถุนายน 2564			
ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง)					
☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ).....					
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า					
รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1.ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน		✓			
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของกฟภ.		✓			
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับ จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน		✓			
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของกฟภ.		✓			



แบบฟอร์ม VOC 04

บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: <u>กทล จล.</u>	วันที่: <u>25/๗/๖๔</u>				
เรื่องชี้แจง ☒ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง <u>ไฟฟ้าดับ บ่อย</u>					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค <u>ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้</u> <u>สาเหตุ สาขาสรรพยาในเขตไฟฟ้า ๖๐๖ เปลี่ยน เสาไฟฟ้า บริเวณ</u> <u>เขตใน ไฟฟ้าดับ</u>					
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ <u>ได้ทำการปรับปรุงระบบแรงดัน โดย</u> <u>เปลี่ยนเสา เปลี่ยน เสา เสา สนธิ ๖๐๖ เรียบร้อยแล้ว</u>					
ลงชื่อ <u>อ. ๒</u> ผู้ชี้แจง <u>(เดบลิช อินท)</u> ตำแหน่ง <u>ผอ.บ (E/O)</u> วันที่ <u>๒๕ มี.ค. ๖๔</u>	ชื่อนี้ ปลื้ม ฟ้า แสงตะ				
ข้าพเจ้า <u>น.ส. ฟ้า</u> ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง) ☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ)..... กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่.....					
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.		/			



แบบฟอร์ม VOC 04

บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: ๗.๑ ๓. น้ำหมัก วันที่ ๖ กค. ๖๖ 					
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้ ๑. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ๒. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ๓. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ๔. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ๕. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ๖. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ๗. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ๘. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ๙. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ๑๐. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ.					
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้					
ลงชื่อ ผู้ชี้แจง (นาย วิชา อินทนะ) ตำแหน่ง วิศวกร กฟภ. นนทบุรี วันที่ ๖ กค. ๖๖					
ข้าพเจ้า ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง)					
☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ)					
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้าพเจ้า (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่					
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า					
รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน		/			
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ.		/			
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน		/			
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.		/			



แบบฟอร์ม VOC 04

บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: <u>กรไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 4. พิษณุโลก</u>		วันที่: <u>2 มิถุนายน 2564</u>			
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง <u>พละการรวมพนักงาน</u>					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค <u>4- พิษณุโลก</u> ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับความเสียหาย สรุปได้ดังนี้					
สาเหตุ <u>ผู้ร้อง ไม่แจ้งพลา พละการรวม ของพนักงาน และ ได้แจ้งไม่ ครบถ้วน และ ไม่กล่าวอ้าง ข้อเท็จจริง</u>					
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ <u>ตั้งแต่วันที่ 1 มิ.ย. 64 ให้ปรับไป รวบรวมพนักงาน</u>					
ให้ <u>9.3.19</u> ในทศวรรษที่ 2564 สกกว่านี้					
ลงชื่อ <u>อ. ส. สกกว่านี้</u>		ผู้ชี้แจง <u>อ. ส. สกกว่านี้</u>			
ตำแหน่ง <u>อ. ส. สกกว่านี้</u>		ตำแหน่ง <u>อ. ส. สกกว่านี้</u>			
วันที่ <u>2 มิ.ย. 64</u>		วันที่ <u>2 มิ.ย. 64</u>			
ข้าพเจ้า <u>0812968993</u> ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนด้วยบรรทัด)					
☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง					
☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ).....					
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค					
ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า					
ลงวันที่.....					
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า					
รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน		✓			
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ.		✓			
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน		✓			
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.		✓			



แบบฟอร์ม VOC 04

บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: กฟภ. พน.	วันที่: 14 / 6 / 64				
เรื่องชี้แจง ☒ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง..... ไปแจ้ง					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค..... ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้ สาเหตุ..... ไปแจ้ง					
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้..... แจ้งการติดตั้งเรซินบิจดเปอ ไปแจ้ง					
ลงชื่อ..... ผู้ชี้แจง (นาย กิตติศักดิ์ เมธขันธ์) ตำแหน่ง: บป. 6 บป. ๐๖๔.๖๖ วันที่: 14 / 6 / 64					
ข้าพเจ้า..... 08๕-815150๙..... ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง)					
☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....					
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่.....					
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.		/			



แบบฟอร์ม VOC 04

บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: <u>ทศไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ล้วนอดิชนโลก</u>	วันที่ <u>18 พ.ค. 2564</u>				
เรื่องชี้แจง ☒ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง <u>เสาไฟฟ้าเอียง</u>					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค <u>จ. พิษณุโลก</u> ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้					
สาเหตุ <u>มีสายสื่อสาร พาดอยู่ จึงกระทบ</u>					
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ <u>ไว้กำหนดวันให้วิศวกรไปตรวจสอบ เสาไฟฟ้าเอียง</u> <u>ที่ ก.ค.ช.</u>					
* อัตราค่าบริการ โทลค์ฟรี และ จำนวนเงินที่ชำระคืน ส่วน / จำนวน <u>094-8364358</u>	ลงชื่อ <u>ดร. น.</u> ผู้ชี้แจง (<u>ดร. น. น.</u>) ตำแหน่ง <u>จ.ร. 5 ค.ช.ว.</u> วันที่.....				
ข้าพเจ้า <u>ปิยะภัก</u> ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง)					
☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ).....					
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่.....					
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.		/			



บันทึกชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก		วันที่ 6 พ.ค. 2564			
เรื่องชี้แจง ☒ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง					
จดหน่วยผิด					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	จังหวัดพิษณุโลก	ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้			
สาเหตุ	ค่าไฟฟ้าสูงผิดปกติ ลูกค้าตรวจสอบเบื้องต้นพบว่าหน่วยที่มีเตอร์ไม่ตรงกับใบแจ้งหนี้				
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการดังนี้					
ให้ตัวแทนฯ ตรวจสอบหน่วยที่ถูกดอง พบว่าจดหน่วยผิด ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง พร้อมทั้งแจ้งให้ลูกค้าทราบแล้ว					
พร้อมทั้งเน้นย้ำตัวแทนฯ ให้ปฏิบัติงานอย่างรอบคอบ และระมัดระวัง					
ชี้แจงทางโทรศัพท์เบอร์ 06-4735-2726		ลงชื่อ.....ผู้ชี้แจง (นางสาว ภัทริญา พุ่มเจริญ) ตำแหน่ง นบช.6 ผบ.ภ.พจ.พล. 6 พ.ค. 2564			
ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว					
(เขียนตัวบรรจง)					
☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ).....					
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า					
รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1.ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน		✓			
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของภ.ก.		✓			
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ ภ.ก. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน		✓			
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของภ.ก.		✓			



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: มท.ไฟฟ้านครหลวง วันที่: 30 June 64

เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง ๑. ไฟฟ้าดับ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๑. ไฟฟ้าดับ ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้
สาเหตุ พายุ พายุฝนพัดเข้าบ้าน ก่อให้เกิดไฟฟ้าดับ
อยู่ในช่วง 9.11.64 - 09.12.64 (วันที่ 10.6.64 - 11.6.64)
(ในเขตพื้นที่ เขตเมืองเก่า)

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้

ลงชื่อ: (ลงนาม) ผู้ชี้แจง
ตำแหน่ง: ผู้อำนวยการ
วันที่: 30 June 64

ข้าพเจ้า นางศุภรณี นิลวงศ์ ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว
(เขียนตัวบรรจง)

☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง

☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ).....

กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า
ลงวันที่.....

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.		✓			



บันทึกชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก วันที่ 22 เม.ย.2564

เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง
พฤติกรรมพนักงาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้
สาเหตุ ตัวแทนจดหน่วยพุดจาไม่สุภาพ ลูกค้าต้องการให้ตัวแทนจดหน่วยปรับปรุงพฤติกรรม และไม่
นำสุนัขมาปฏิบัติงานด้วย

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการดังนี้
เรียกเจ้าหน้าที่ให้บริการในขณะนั้นมาตักเตือนให้ปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น

ชี้แจงทางโทรศัพท์เบอร์
09-5296-9150

ลงชื่อ.....ผู้ชี้แจง

(นางสาว ภัทริญา พุ่มเจริญ)
ตำแหน่ง นบช.6 ผบป.กฟจ.พล.

22 เม.ย.2564

ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว
(เขียนตัวบรรจง)

- ☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง
☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ).....

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน		✓			
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของกฟภ.		✓			
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับ วัตถุประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน		✓			
โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของกฟภ.		✓			