



สมณเอกสารส่งไฟฟ้า
ต้นฉบับให้ พ..... ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผวต.กฟจ.พล.

ถึง กฟจ.พล.

เลขที่

วันที่

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System /แนวทาง
การแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาศที่ 3/2564

เรียน ผจก.กฟจ.พล. ผ่าน รจก.(ล)

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนเชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System
สถานะ ณ วันที่ 12 ตุลาคม 2564 และแนวทางการแก้ไขเชิงป้องกัน ประจำปีไตรมาศที่ 3/2564 ของ กฟจ.พล.
โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การ ให้บริการ	การจด หน่วย/ แจ้งค่า ไฟฟ้า	พฤติกรรม พนักงาน	การถูก งดจ่าย ไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)
1.	Contact Center	-	2	-	-	-	-	2	-
2.	โทรศัพท์สำนักงาน/ ผู้บริหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริต การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค (ศปท.PEA)	-	-	-	-	-	-	-	-
4.	หน่วยงานกำกับดูแล	-	-	-	-	-	-	-	-
5.	ศูนย์ดำรงธรรม มท.	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	สำนักปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี (สปน.)	-	-	-	-	-	-	-	-
7.	ตู้ ปณ. 150 ปณจ. หลักสี่ กทม.	-	-	-	-	-	-	-	-
8.	หน่วยงานอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-
9.	เอกสารจากผู้ร้องเรียน ส่งตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
10.	สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook	-	-	-	-	-	-	-	-
11.	Website กฟภ.	-	-	-	1	-	-	1	-
12.	E-mail	-	-	-	-	-	-	-	-

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ยุติเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
13.	PEA Smart Plus	1	1	-	1	-	-	3	-
14.	วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อท้องถิ่น	-	-	-	-	-	-	-	-
15.	IA /IR Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
16.	ติดต่อโดยตรงที่สำนักงานใหญ่, ส่วนภูมิภาค	-	-	-	-	-	-	-	-
17.	จัดกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		1	3	-	2	-	-	6	-

2. ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน	ประสิทธิภาพการตอบสนองเรื่องร้องเรียน			จำนวนวันปิดเรื่องร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	ร้อยละการตอบสนองเรื่องร้องเรียน	
พบ/ติดต่อผู้ร้องเรียนภายใน 5 วัน	6	6	100%	9.33
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	6	6	100%	9.33
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
อยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติเรื่องร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

3. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	17	17	-	7
2	ชื่นชม	1	1	-	1
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	4	4	-	4.75
4	ร้องขอ	64	64	-	7.67
รวม		87	87	-	7.32

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

1. เรื่องการให้บริการ ควรจัดอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ/การสื่อสารให้กับพนักงานทุกคนได้รับทราบ และเน้นย้ำให้พนักงานทุกคนควรมี Service mind
 2. เรื่องพฤติกรรมพนักงานนั้น ได้มีการเรียกเจ้าหน้าที่มาตักเตือนและให้รับฟังการให้บริการให้ดีขึ้น และจัดกิจกรรม Service Talk เน้นย้ำจิตวิทยาในการให้บริการ
 3. เรื่องคุณภาพไฟฟ้า ควรดำเนินการตรวจสอบระบบจำหน่ายไฟฟ้าและแก้ไขจุดผิดปกติให้มากขึ้น ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันในจุดที่เสี่ยงต่อการเกิดปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องให้ครอบคลุม
- เรื่องข้อร้องเรียนจะต้องนำเข้าที่ประชุมประจำเดือนทุกครั้ง เพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบ และหาวิธีแนวทางการแก้ไขปัญหา เป็นการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำต่อไป



(นางสาวสุกษิธิญา มาตี)
ตำแหน่ง วศก.6 ผวต.กฟจ.พล
ผู้จัดทำและสรุปรายงานผล

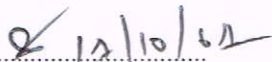


(นายนราพงศ์ มีเนตรขำ)
ตำแหน่ง รจก.(ส) กฟจ.พล.
ประธานคณะทำงานมิติที่ 3

ที่ น.2 พล.(วต.)- 3973 / 64

เรียน รจก.(ท,ล,อ). ผจก.กฟส.,กฟย.,ทผ.กฟจ.พล.

ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน 15 วันหลังสิ้นไตรมาส



(นายถนัดกิจ น่วมอินทร์)
ผจก.กฟจ.พล.



รายงานรายละเอียดเสียงของลูกค้าประจำปี พ.ศ.2564
ระหว่างวันที่ 1 ก.ค. 2564 ถึง วันที่ 30 ก.ย. 2564
กลุ่ม ร้องเรียน ประเภท พังหมด
ช่องทาง ร้องเรียน ประเภท พังหมด

ลำดับ	รหัสการไฟฟ้า	การไฟฟ้า	เลขที่คำร้องถึง กฟผ.	จำนวนวัน	วันที่คำร้องถึง กฟผ.	วันที่ติดต่อร้องเรียนเบื้องต้น	จำนวนวัน	วันที่ปิดข้อร้องเรียน	ช่องทาง	กฟผ.รับคำร้อง	กลุ่ม	ประเภทเสียงของลูกค้า	ผลการดำเนินการ
1	B01101	กฟผ.พิษณุโลก	M-64003846	9	28 กันยายน 2564 16:43 น.	29 กันยายน 2564	1	07 ตุลาคม 2564 17:14 น.	PEA Smart Plus	ร้องเรียน	ร้องเรียน	พฤติกรรมการพนักงาน	ปิด
2	B01101	กฟผ.พิษณุโลก	I-64005051	11	11 กันยายน 2564 20:29 น.	14 กันยายน 2564	3	22 กันยายน 2564 14:44 น.	www.pea.co.th	ร้องเรียน	ร้องเรียน	พฤติกรรมการพนักงาน	ปิด
3	B01101	กฟผ.พิษณุโลก	C-50949660	15	22 สิงหาคม 2564 14:54 น.	23 สิงหาคม 2564	1	06 กันยายน 2564 09:01 น.	Contact Center	ร้องเรียน	ร้องเรียน	การให้บริการ	ปิด
4	B01101	กฟผ.พิษณุโลก	M-64002689	7	29 กรกฎาคม 2564 19:56 น.	30 กรกฎาคม 2564	1	05 สิงหาคม 2564 15:14 น.	PEA Smart Plus	ร้องเรียน	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ปิด
5	B01101	กฟผ.พิษณุโลก	C-50777183	9	28 กรกฎาคม 2564 19:07 น.	29 กรกฎาคม 2564	1	06 สิงหาคม 2564 15:27 น.	Contact Center	ร้องเรียน	ร้องเรียน	การให้บริการ	ปิด
6	B01101	กฟผ.พิษณุโลก	I-64004149	5	24 กรกฎาคม 2564 06:43 น.	29 กรกฎาคม 2564	5	29 กรกฎาคม 2564 16:15 น.	www.pea.co.th	ร้องเรียน	ร้องเรียน	การให้บริการ	ปิด



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: กฟภ. พส.	วันที่..... 29 ก.ค. 64
----------------------------------	------------------------------

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

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง..... การเดิน กบ สายเคเบิ้ล

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด พะเยา ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้
สาเหตุ..... เกิดจาก สายเคเบิ้ล พัด ใน กบ เบิกการ เสร็จแล้ว (แล้ว 9 เมตร)
โดย..... บริษัท ก. ซึ่ง เสร็จ ไม่สามารถ เดิน ได้ ตาม กบ นั้น

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้..... ได้ทำการ เดิน กบ ใหม่
เพื่อ..... เดิน กบ ใหม่ เสร็จแล้ว

ชี้แจง ผ่านทางโทรศัพท์ 081- 5966 853	ลงชื่อ..... ผู้ชี้แจง (.....) ตำแหน่ง..... วันที่..... 29 กค 64
---	--

ข้าพเจ้า..... ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว
(เขียนตัวบรรจง)

☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง

☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....

กรณีที่..... ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ข้าพเจ้า..... (ลงชื่อ/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.					



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: กฟภ. พ.ล.	วันที่..... 6 / 8 / 64				
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง <u>เรื่องเรียน</u>					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค..... ค. พ.ล. ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้ สาเหตุ <u>สวิตช์ไฟแรงดันไฟฟ้า 1500 โวลต์</u>					
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ <u>7.6.15.0 พ.ล. สวิตช์ไฟ 1500 โวลต์</u>					
ลงชื่อ..... <u>ก. พ.ล.</u> ผู้ชี้แจง (<u>นายสมชาย</u> <u>สงวน</u>)					
ตำแหน่ง..... <u>พ.ล. 5</u>					
ชี้แจงผ่าน ทางโทรศัพท์ * ผู้รับแจ้งได้เปลี่ยนเป็น หน้า * วันที่ <u>6 / 8 / 64</u>					
ข้าพเจ้า..... <u>081-280 8605</u> ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง)					
☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง					
☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....					
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้าพเจ้า..... (มจก./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: กฟผ. พล.	วันที่: 5 / 8 / 64				
เรื่องชี้แจง ☒ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง..... 7 ปี อัด ยอง					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค..... ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับความเสียหาย..... 7 ปี อัด ยอง					
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้..... จำแนกตามข้อเท็จจริง					
ลงชื่อ..... ผู้ชี้แจง (นาย กิตติศักดิ์ นิลนัยกุล) ตำแหน่ง..... วันที่..... 5/8/64					
ผู้แจ้งเหตุการณ์..... ข้าพเจ้า..... 094-6134443 ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง)					
☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง					
☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....					
กรณีนี้ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่.....					
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.			/		



บันทึกชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก		วันที่ 30 สิงหาคม 2564			
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☒ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง ขอม้วนชำระค่าไฟฟ้า					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	จังหวัดพิษณุโลก	ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้			
สาเหตุ	ตัวแทนได้นำกล่องใสใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปติดในบริเวณที่ลูกค้าคิดว่าไม่เหมาะสม				
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการดังนี้ ประสานงานให้ตัวแทนฯ เข้าไปดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของลูกค้า **ลูกค้ายินดีเปลี่ยนข้อร้องเรียน เป็น แนะนำ					
ชี้แจงทางโทรศัพท์เบอร์ 08-3412-0499		ลงชื่อ.....ผู้ชี้แจง (นางสาว ภัทรีญา พุ่มเจริญ) ตำแหน่ง นบช.6 ผบป.กฟจ.พล. 30 สิงหาคม 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.		✓			

บันทึกชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก	วันที่ 15 กันยายน 2564				
เรื่องชี้แจง ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง ได้รับการบริการไม่ดี					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้ สาเหตุ ลูกค้าเข้ามาติดต่อใช้บริการในช่วงที่มีการเปลี่ยนรอบรับเงิน ทำให้ต้องรอรับบริการ นาน และเจ้าหน้าที่มีน้ำเสียงไม่พอใจ และลูกค้าไม่เข้าใจเงื่อนไขการใช้บริการช่องทางพิเศษ					
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการดังนี้ ชี้แจงเงื่อนไขการใช้บริการช่องทางพิเศษ พร้อมทั้งขออภัยในความไม่สะดวกที่ได้รับ อบรม เน้นย้ำการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการ เพื่อให้สามารถมอบการบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้ใช้บริการ					
ชี้แจงทางโทรศัพท์เบอร์ 0853522225	ลงชื่อ.....ผู้ชี้แจง นางสาวภัทริญา พุ่มเจริญ ตำแหน่ง นบช.6 ผบป.กฟจ.พล. 15 กันยายน 2564				
ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง) ☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ).....					
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า					
รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1.ความสะอาดของช่องทางในการร้องเรียน		/			
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของกฟภ.		/			
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับ จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน		/			
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของกฟภ.		/			

บันทึกชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก	วันที่ 8 ตุลาคม 2564				
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☒ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง					
พนักงานutadaไม่สุภาพ					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	จังหวัดพิษณุโลก				
ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้					
สาเหตุ	ลูกค้าติดต่อสอบถามข้อมูลที่ PEA Shop แต่ไม่พึงพอใจในงานบริการที่ได้รับ				
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการดังนี้ ติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์ แต่ไม่สามารถติดต่อได้ จึงได้ติดต่อลูกค้าไปทาง E-mail แต่ไม่ได้รับการติดต่อกลับ					
ชี้แจงทางโทรศัพท์เบอร์ chanchira.jann@gmail.com	ลงชื่อ.....  ผู้ชี้แจง นางสาวภัทริญา พุ่มเจริญ ตำแหน่ง นบช.6 ผบ.ป.กฟจ.พล. 8 ตุลาคม 2564				
ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว					
(เขียนตัวบรรจง)					
☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ).....					
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า					
รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1.ความสะอาดของช่องทางในการร้องเรียน					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของกฟผ.					
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับ จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของกฟผ.					