



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะทำงานการจัดการข้อร้องเรียน ถึง กฟจ.สส.
เลขที่ ต.๑ สส.(บค.) วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานสรุปข้อร้องเรียน และสรุปผลความพึงพอใจเชื่อมโยงกับ PEA-VOC System
ประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๒ กฟจ.สส.
เรียน ผจก.กฟจ.สส.

ตามประกาศนโยบาย ผวก. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน ลงวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๑ ให้ดำเนินการการไฟฟ้าโปร่งใสโดยดำเนินการตามมาตรฐาน ๔ มิติ ๕ ด้าน ซึ่งมิติที่ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียนมาตรฐานที่ ๒ รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนนั้น คณะทำงานการจัดการข้อร้องเรียนได้ดำเนินการสรุปข้อร้องเรียนของ กฟจ.สมุทรสงครามเชื่อมโยงกับ PEA-VOC System ประจำไตรมาสที่ ๑ ปี ๒๕๖๒

กฟจ.สส. ได้สรุปจำนวน ระยะเวลายุติข้อร้องเรียน และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๗

(นายพัชรพงษ์ คลองน้อย)
ผผ.บค. (เลข๑๑)

ที่ ต.๑ สส.(บค.)

เรียน อก.บค.(ต.๑) ๒๗๕/๒๕๖๒

เพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

๕

(นายสุรวิทย์ น้อยนิมิตร)
ผจก.กฟจ.สส

5 เม.ย. 2562



รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ. 2562
ระหว่างวันที่ 1 มี.ค. 2562 ถึง วันที่ 31 มี.ค. 2562
กลุ่ม วัฒนธรรม
จังหวัด ชลบุรี
ประเภท ประเพณี
จังหวัด ชลบุรี

ลำดับ	รหัสการแจ้ง	การแจ้ง	เลขที่ข้อร้องเรียน	จำนวนวัน	วันที่ข้อร้องเรียน	วันที่ข้อร้องเรียน	วันที่ข้อร้องเรียน	ช่องทาง	กลุ่ม	ประเภทข้อร้องเรียน	หัวข้อข้อร้องเรียน	ผลการดำเนินการ
1	003201	การแจ้ง	1-62001767	8	29 มี.ค. 2562 15:39 น.	03 มี.ค. 2562 15:15 น.		PCA Mobile	แจ้งความ	อื่นๆ	แจ้งความ	ดำเนินการ
2	003101	การแจ้ง	C-13003634	7	12 มี.ค. 2562 18:59 น.	13 มี.ค. 2562 09:04 น.	18 มี.ค. 2562 14:21 น.	Call Center	แจ้งความ/ข้อร้องเรียน	การแจ้ง	แจ้งความ/ข้อร้องเรียน	ดำเนินการ
3	003201	การแจ้ง	C-14978639	4	01 มี.ค. 2562 13:30 น.	01 มี.ค. 2562 14:26 น.	04 มี.ค. 2562 21:13 น.	Call Center	แจ้งความ/ข้อร้องเรียน	การแจ้ง	แจ้งความ/ข้อร้องเรียน	ดำเนินการ
4	003101	การแจ้ง	C-14959373	7	26 มี.ค. 2562 17:43 น.	27 มี.ค. 2562 08:46 น.	04 มี.ค. 2562 11:54 น.	Call Center	แจ้งความ/ข้อร้องเรียน	การแจ้ง	แจ้งความ/ข้อร้องเรียน	ดำเนินการ
5	003101	การแจ้ง	1-62000970	3	26 มี.ค. 2562 15:47 น.	27 มี.ค. 2562 08:46 น.	28 มี.ค. 2562 17:27 น.	PCA Mobile	แจ้งความ	การแจ้ง	แจ้งความ	ดำเนินการ
6	003101	การแจ้ง	1-62000631	4	08 มี.ค. 2562 22:22 น.	11 มี.ค. 2562 08:56 น.	11 มี.ค. 2562 16:07 น.	PCA Mobile	แจ้งความ	การแจ้ง	แจ้งความ	ดำเนินการ
7	003101	การแจ้ง	1-62000601	6	06 มี.ค. 2562 20:22 น.	07 มี.ค. 2562 10:48 น.	11 มี.ค. 2562 16:01 น.	PCA Mobile	แจ้งความ	การแจ้ง	แจ้งความ	ดำเนินการ
8	003101	การแจ้ง	1-62000377	9	20 มี.ค. 2562 23:04 น.	21 มี.ค. 2562 11:44 น.	28 มี.ค. 2562 14:12 น.	PCA Mobile	แจ้งความ	การแจ้ง	แจ้งความ	ดำเนินการ
9	003101	การแจ้ง	C-14730293	5	17 มี.ค. 2562 12:41 น.	18 มี.ค. 2562 08:49 น.	21 มี.ค. 2562 15:10 น.	Call Center	แจ้งความ	การแจ้ง	แจ้งความ	ดำเนินการ
10	003301	การแจ้ง	C-14642979	3	02 มี.ค. 2562 11:51 น.	02 มี.ค. 2562 14:16 น.	04 มี.ค. 2562 14:08 น.	Call Center	แจ้งความ	การแจ้ง	แจ้งความ	ดำเนินการ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการจัดการข้อร้องเรียน

กฟจ.สมุทรสงคราม

ประจำไตรมาส ๑ ปี ๒๕๖๒

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เรื่องร้องเรียน ๓ เรื่อง จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๓ ราย

๑.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภท	จำนวน (ราย)	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
๑. คุณภาพไฟฟ้า	๑	๓๓.๓๓
๒. การให้บริการ	๑	๓๓.๓๓
๓. การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	-	-
๔. พฤติกรรมพนักงาน	๑	๓๓.๓๓
๕. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	-	-
๖. อื่นๆ (ระบุ)	-	-
รวมทั้งหมด	๓	๑๐๐

๑.๒ ช่องทางในการร้องเรียน

ช่อง	จำนวน (ราย)	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
Call Center	๑	๓๓.๓๓
ผวก./สนง. ๘๑-๔	-	-
www.pea.co.th	-	-
ตู้ ปณ.๑๕๐	-	-
สื่อมวลชน	-	-
สปน./สดง.	-	-
ศูนย์ดำรงธรรม	-	-
สำนักงานหน้างาน/การไฟฟ้าเขต	-	-
สื่อสังคมออนไลน์	-	-
อื่นๆ PEA SMART PLUS	๒	๖๖.๖๗
รวมทั้งหมด	๓	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ และความโปร่งใสในการจัดการข้อร้องเรียน

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
๔.๒๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด
๓.๔๑ - ๔.๒๐	มาก
๒.๖๑ - ๓.๔๐	ปานกลาง
๑.๘๑ - ๒.๖๐	น้อย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	น้อยที่สุด

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับที่
๑. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๔.๖๗	มากที่สุด	๓
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ.	๔.๖๗	มากที่สุด	๓
๓. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	๔.๓๓	มากที่สุด	๑
๔. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.	๔.๓๓	มากที่สุด	๑

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ไม่มี

ส่วนที่ ๔ แนวทาง และการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงาน

แผนกที่เกี่ยวข้องรักษามาตรฐานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยยึดมาตรฐานคู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ ๑)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

อส.นท. /
 (น.ส. อส.นท. สิริโชคกุล) ผู้จัดทำรายงาน
 ๖ / เม.ย. / ๖๒
 (นายสุรวิทย์ น้อยนิมิตร) ผจก.
 ผจก.กฟภ.สส
 5 เม.ย. 2562 /

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน

กฟจ.สมุทรสงคราม

ประจำไตรมาส 1 ปี 2562

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกด่าทอ	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ	ทุจริตประพฤติมิชอบ	อื่นๆ	ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ปิดข้อร้องเรียน (เรื่อง)
1	Call Center				1					1	
2	ผวก./สนง. ก1-4										
3	www.pea.co.th										
4	ตู้ ปณ.150										
5	สื่อมวลชน										
6	สปน./สดง.										
7	ศูนย์ดำรงธรรม										
8	สำนักงานพลังงาน/การไฟฟ้าเขต										
9	สื่อสังคมออนไลน์										
10	อื่นๆ	1	1							2	
	รวม	1	1		1					3	

๒. ความสามารถในการตอบสนองและยุติข้อร้องเรียน ภายในกำหนดระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ๓๐ วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียน	ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน			จำนวนวันปิดข้อร้องเรียน (เฉลี่ย)
	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	ตอบสนองและยุติเรื่อง (เรื่อง)	% ตอบสนองข้อร้องเรียน	
ตอบชี้แจงภายใน 30 วัน	3	3	100%	4.67
ตอบชี้แจงเกิน 30 วัน	-	-	-	-
ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีตอบหรือยุติข้อร้องเรียนเกินระยะเวลาที่กำหนด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

TP-PEA-09

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก PEA VOC-System)

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ (เรื่อง)		จำนวนวันยุติเรื่อง (เฉลี่ย)
			ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1	แนะนำ	3	3	-	6
2	ชื่นชม	-	-	-	-
3	แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส	1	1	-	9
4	ร้องขอ	-	-	-	-
	รวม	4	4	-	7.5

๔. ระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

ข้อร้องเรียนเรื่องคุณภาพไฟฟ้า

ข้อร้องเรียนของ กฟจ.สส

ปัญหา และอุปสรรค ; กระแสไฟฟ้าตก

แนวทางการแก้ไข ; แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ได้ติดต่อผู้ใช้ไฟเพื่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้น และเข้าพบผู้ใช้ไฟเพื่อตรวจสอบแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และชี้แจงถึงสาเหตุ และขั้นตอนการดำเนินงานให้ผู้ใช้ไฟทราบ

การป้องกัน ; แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาได้สำรวจเพิ่มเฟสจาก 1 เฟส 2 สาย เป็น 3 เฟส 4 สาย และเพิ่มขนาดหม้อแปลง

ข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมพนักงาน

ข้อร้องเรียนของ กฟจ.สส

ปัญหา และอุปสรรค ; พนักงานไม่เต็มใจให้บริการ

แนวทางการแก้ไข ; แผนกบัญชีและประมวลผล ตรวจสอบข้อมูล และเข้าพบผู้ร้องเรียน พบว่าผู้ใช้ไฟไม่ทราบหลักเกณฑ์การงดจ่ายไฟ จึงชี้แจงให้ผู้ใช้ไฟทราบ

การป้องกัน ; อบรมทบทวนขั้นตอน และมารยาทการให้บริการแก่ตัวแทนผู้รับเหมาตัดมิเตอร์

ข้อร้องเรียนเรื่องบริการล่าช้า

ข้อร้องเรียนของ กฟจ.สส

ปัญหา และอุปสรรค ; บริการล่าช้า การคืนเงินประกัน

แนวทางการแก้ไข ; แผนกบัญชีและประมวลผล ตรวจสอบ และแจ้งกลับผู้ใช้ไฟเรื่องรับเงินประกัน

คืน

การป้องกัน ; แผนกบัญชีและประมวลผล ตรวจสอบระบบและดำเนินการคืนเงินประกันให้กับผู้ใช้ไฟ ซึ่งผู้ใช้ไฟได้รับเงินประกันคืนแล้ววันที่ 28 ก.พ.62

ธนนาถ

(น.อ.ธนนาถ ศรีสกุล) ผู้จัดทำรายงาน

5 / เม.ย. / 62



(นายสุวิทย์ นามะอิม) ผจก.

5/เม.ย. 2562

TP-PEA-09

หมายเหตุ : ให้แนบรายละเอียดการร้องเรียนตามแบบฟอร์มแนบ (ข้อมูลรายงานจาก PEA VOC-System)



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: พื้นที่: <u>บริเวณริมถนนสาย ๑๐๖ ตำบลหนองทราย</u>	วันที่: <u>21 มกราคม 2๕๖2</u>
---	-------------------------------

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

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง

ผู้แจ้งเหตุ - ผู้แจ้งเหตุ: คุณดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ได้แจ้งเรื่อง 134/๒๖ ก.พ.๖๒ เรื่อง
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสมุทรสงคราม ไม่สามารถจ่ายไฟฟ้าให้ลูกค้าได้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงครามได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้
สาเหตุ

เนื่องจากไฟฟ้าที่ส่งมาที่หม้อแปลงไฟฟ้า 2 ตัว มีปัญหาสายส่งไฟฟ้าที่หม้อแปลงไฟฟ้า
ตัวเดิมชำรุดต้องเปลี่ยนสายส่งไฟฟ้าใหม่จึงสามารถจ่ายไฟฟ้าให้ลูกค้าได้

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้

ขณะนี้ไฟฟ้าที่ส่งมาที่หม้อแปลงไฟฟ้า 2 ตัว มีปัญหาสายส่งไฟฟ้าที่หม้อแปลงไฟฟ้า
ตัวเดิมชำรุดต้องเปลี่ยนสายส่งไฟฟ้าใหม่จึงสามารถจ่ายไฟฟ้าให้ลูกค้าได้

ลงชื่อ นางสาววิสรดา เทพกิจ ผู้ชี้แจงตำแหน่ง สช.วันที่: 21 มกราคม 2๕๖2

ข้าพเจ้า อ.พรหม 134/๒๖ (นางสาว) ได้รับการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว
(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.	✓				



แบบฟอร์ม VOC 04

บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: ๑ เลขที่ ๑๐๑ หมู่ ๕ ต.หนองเต็ง อ.เมือง จ.นครราชสีมา	วันที่ ๑๑ ก.พ. ๖๒
---	-------------------

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

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง
ไฟฟ้าดับเป็นเวลา ๑ ชั่วโมง ตั้งเวลา ๑๘.๕๐ น. ถึง ๑๙.๕๐ น. ในวันที่
๑ ก.พ. ๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงครามได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้

สาเหตุ

หม้อแปลงวัดของหม้อแปลง ขนาด ๕๙ KVA จากไประบบ ๓ เฟส มี
แรงดัน ๑๑.๕ KV อยู่บริเวณใต้เสาไฟฟ้า ๑ เฟส ๒ สาย แต่การขาดไฟ
เกิดจากหม้อแปลงในถนนหน้าของบ้าน ผู้การดูแล และปลวก ซึ่งใช้ของ
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ ในกรณีที่หม้อแปลงขาด
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสมุทรสงคราม ได้สำรวจไฟฟ้าจาก
๑ เฟส ๒ สาย ไประบบ ๓ เฟส ๒ สาย และเปลี่ยนหม้อแปลง
หม้อแปลงขนาด ๕๙ KVA และปลวกของหม้อแปลง

ลงชื่อ..... ผู้ชี้แจง
(นาย ธรรม 115-775)
ตำแหน่ง.....
วันที่ ๑๑ ก.พ. ๖๒

ข้าพเจ้า.....
(เขียนตัวบรรจง) ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว

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

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า	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.					



แบบฟอร์ม VOC 04

บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: กฟภ. อพท.ลว. くら	วันที่ 28 ก.พ. 62
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ	
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงครามได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับความแจ้ง สรุปได้ดังนี้ สาเหตุ	
เนื่องจากหม้อแปลงไฟฟ้า 9 กิโลโวลต์ในพื้นที่บ้านท่าเรือ หมู่ 1 ตำบลท่าเรือ อำเภอเมืองสมุทรสงคราม เกิดไฟไหม้ หม้อแปลงไฟฟ้า 9 กิโลโวลต์ในพื้นที่บ้านท่าเรือ หมู่ 1 ตำบลท่าเรือ อำเภอเมืองสมุทรสงคราม	
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ ทำการเปลี่ยนหม้อแปลงไฟฟ้า 9 กิโลโวลต์ในพื้นที่บ้านท่าเรือ หมู่ 1 ตำบลท่าเรือ อำเภอเมืองสมุทรสงคราม แล้วเสร็จแล้ว และได้ดำเนินการซ่อมแซมหม้อแปลงไฟฟ้า 9 กิโลโวลต์ในพื้นที่บ้านท่าเรือ หมู่ 1 ตำบลท่าเรือ อำเภอเมืองสมุทรสงคราม	
ลงชื่อ (นาย) ธีรยุทธ ธีรยุทธ ผู้ชี้แจง ตำแหน่ง กษ. วันที่ 28/2/62	
ข้าพเจ้า (นาย) ธีรยุทธ ธีรยุทธ ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง)	
☒ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง ☐ ไม่ยอมรับ เพราะ (โปรดระบุ).....	
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ
รายการ	5 (มากที่สุด) 4 (มาก) 3 (ปานกลาง) 2 (น้อย) 1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.	
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.	