



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขานุการคณะกรรมการฯ

ถึง ผจก.นธ.

เลขที่ ๑.๓ นธ.(บค)

วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปจำนวนและระยะเวลาดูแลเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC system/แนวทางการแก้ไข เชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจ ประจำไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๓

เรียน ผจก.นธ. ผ่าน รจก.(ท)นธ.

ขอรายงานสรุปจำนวนและระยะเวลาดูแลเรื่องร้องเรียน เชื่อมโยงกับระบบ PEA-VOC System/แนวทางการ แก้ไขเชิงป้องกัน และการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๓ ของ กฟผ.นราธิวาส และ กฟย.โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. จำนวนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทางรับเรื่อง ร้องเรียน	เรื่อง/จำนวนชื่อร้องเรียน (เรื่อง)								ผลการดำเนินการ	
		คุณภาพ ไฟฟ้า	การให้ บริการ	การจด หน่วย/แจ้ง ค่าไฟฟ้า	พัฒนากิจกรรม พนักงาน	การ ถูกกด จ่าย ไฟฟ้า	ศูนย์บริการ ร้องเรียน ผู้ใช้ ไฟ	ทุจริต ประพฤติมิ ชอบ	อื่นๆ	ปิดชื่อ ร้องเรียน (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ปิดชื่อ ร้องเรียน (เรื่อง)
๑	Call Center	-	๑	-	๑	-	-	-	-	๖	-
๒	ผู้ดูแล/ ภาระ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๓	www.pea.co.th	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๔	ตู้ปณ.๑๕๐	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๕	สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๖	สปบ./สตง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๗	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๘	สำนักงานหน้า งาน/การไฟฟ้า เขต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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	-	-	-	-

คำชี้แจงเพิ่มเติมในการนับหรือยุติข้อร้องเกินระยะเวลาที่กำหนด

-----ไม่มีข้อร้องเรียนที่ปิดเกินกำหนด-----

๓. ประเภทอื่นๆ

ที่	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 และแนวทางแก้ไข และพิจารณาดำเนินงานเชิงป้องกัน

- ให้ พปช. กฟจ. นราธิวาส และ ผกป. กฟฟ. สาขา , กฟย. ตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้าและมาตรฐานแรงดันอย่างสม่ำเสมอ หากมีบริเวณไหนที่แรงดันไฟฟ้าต่ำกว่ามาตรฐาน ให้รับตรวจหาสาเหตุ และแก้ไขโดยเร่งด่วน เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันตก ตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้าให้มีเสถียรภาพอยู่เสมอทั้งในสภาวะปกติ และในสภาวะฉุกเฉินพร้อมสามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน ให้มีการแจ้งลูกค้าทราบก่อนล่วงหน้าทุกครั้ง เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน และลดปัญหาไฟตก ไฟดับ

- ให้ Front Manager กำชับเรื่องการให้บริการของพนักงานและลูกจ้าง สร้างจิตสำนึกในการให้บริการโดยมีการ Service Talk และการจัดส่งพนักงานอบรมเรื่องงานบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า โดยให้ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นกิจวัตร งานประจำ

- ก่อนจะจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ พปช. และ กฟฟ. สาขา และส่วนเกี่ยวข้อง ให้แจ้งผู้ใช้ไฟทุกรายให้รับทราบและให้ผู้ใช้ไฟลงนามรับทราบ

- กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าและมาขอต่อกลับมิเตอร์ ให้พนักงานที่ทำหน้าที่บริเวณ Front Office และกฟฟ.สาขาและ กฟย. ชี้แจงลูกค้าถึงขั้นตอนการต่อกลับมิเตอร์กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ลูกค้ารับทราบและเข้าใจ

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

- เมื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ สำหรับเรื่องใดที่ต้องใช้ระยะเวลา และงบประมาณสนับสนุน ให้เจ้าของเรื่องนั้นๆ นำเข้าแผน เพื่อขอรับการสนับสนุนซึ่งจะเป็นการแก้ไขปัญหาได้ระยะยาว และเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก

๕. จำนวนผู้ร้องเรียน ประจำไตรมาสที่๑/๒๕๖๓ จำนวนทั้งหมด ๘ ราย ประเมินความพึงพอใจจำนวน ๘ ราย คิดเป็น ๑๐๐% ไม่ต่อบแบบประเมิน/อื่นๆ จำนวน – ราย คิดเป็น -% ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ผลผลลัพธ์	ลำดับที่
ระดับความพึงพอใจ			
๑. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน	๔.๖๗	พึงพอใจมาก	๑
๒. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ.	๔.๓๙	พึงพอใจมาก	๒
๓. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	๔.๓๙	พึงพอใจมาก	๓
๔. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.	๔.๓๙	พึงพอใจมาก	๔
คะแนนในภาพรวม (ข้อ ๑-๔)	๔.๔๕	พึงพอใจมาก	๕

๖. ข้อเสนอแนะของผู้ติดตามแบบสอบถาม

- ไม่มีข้อเสนอแนะจากผู้ติดตามแบบสอบถาม

๗. แนวทาง และการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงาน

- เน้นย้ำการดำเนินการให้บริการลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และตามนโยบายໂປ່ງສືອຍ່າຍ່ິນ

- ให้ ผบบ.กฟจ.นราธิวาส และผบก.กฟฟ.สาขา กฟย.ตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้าและมาตรฐานแรงดันอย่างสม่ำเสมอ หากมีบริเวณใดที่แรงดันไฟฟ้าต่ำกว่ามาตรฐานให้รับทราบสาเหตุ และแก้ไขโดยเร่งด่วน เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันตก ทั้งในสภาวะปกติและในสภาวะฉุกเฉินพร้อมสามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

- การดับไฟเพื่อบูรณาการ ให้มีการแจ้งลูกค้าทราบก่อนล่วงหน้าทุกครั้งเพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน และลดปัญหาไฟตก ไฟดับ

- ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการแจ้งเตือนก่อนงดจ่ายไฟและมีการนำเครื่องแจ้งเตือนโดยพิมพ์ไปแจ้งเตือนให้ลูกค้ารับทราบก่อนงดจ่ายไฟ

- ชี้แจงพนักงานในส่วนที่เกี่ยวข้องให้ทำความเข้าใจถึงความเหมาะสมและถ้าไม่สามารถตอบได้ให้เชิญลูกค้าพบกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงเพื่อจะได้ข้อมูลที่ชัดเจน

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

- จากแบบสอบถามข้อทุกข้อได้คะแนนประเมิน ๕ และ ๕ เป็นคะแนน จึงได้ประชุมคณะกรรมการหรือส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนด้วยความรวดเร็วเป็นที่พอใจของลูกค้า


(นายสุนทร เจนวิทยานันท์)

พ.บค.นธ./ผู้จัดทำรายงาน

ที่ ๑๓ นธ.(บค)

เรียน คณะกรรมการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โปรดสอย่างยั่งยืน กฟจ.นราธิวาส

- เพื่อทราบ
- ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดปัญหารือจรรงเรียน
และป้องกันการเกิดซ้ำ พร้อมให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน หลังสิ้นไตรมาส


(นายประเสริฐ เอี่ยวเจริญ) พจ.นธ.



รายงานการตั้งจัดการสัญญาณจราจรประจำปี พ.ศ.2563
ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2563 ถึง 31 มิถุนายน 2563

4	L02101	กานต์นราธิวรา	C-17784752	12	20๔๖ 63 19:59L	21๔๖ 63 09:36L	31๔๖ 63 15:25L	บัญชีรายรับ ห้องเรียน	Call Center	ห้องเรียน	กานต์นราธิวรา	
5	L02101	กานต์นราธิวรา	I-63000922	7	15๔๖ 63 19:23L	18๔๖ 63 07:58L	21๔๖ 63 21:32L	๔๔๖๖ ๘๔๙๙๕๖	www.ipca.co.th	๔๔๖๖ ๘๔๙๙๕๖	๔๔๖๖ ๘๔๙๙๕๖	
6	L02101	กานต์นราธิวรา	C-17546012	13	19๔๖ 63 21:52L	20๔๖ 63 18:24L	25๔๖ 63 08:57L	๓๔๖๖ ๘๔๙๙๕๖	Call Center	๓๔๖๖ ๘๔๙๙๕๖	๓๔๖๖ ๘๔๙๙๕๖	
7	L02101	กานต์นราธิวรา	C-17485139	9	11๔๖ 63 09:22L	12๔๖ 63 20:03L	19๔๖ 63 18:57L	๓๔๖๖ ๘๔๙๙๕๖	Call Center	๓๔๖๖ ๘๔๙๙๕๖	๓๔๖๖ ๘๔๙๙๕๖	
8	L02101	กานต์นราธิวรา	C-17279513	17	4 ๔๖ 63 14:31L	5 ๔๖ 63 08:38L	20๔๖ 63 14:42L	๓๗๑ ๔๔๙๙๕๖	Call Center	๓๔๖๖ ๘๔๙๙๕๖	๓๔๖๖ ๘๔๙๙๕๖	

✓ 1 W.A. 156



บันทึกการซึ่งเจสสียังของลูกค้า

เขียนที่:	๗๖๒.๗๔๙๑๔	วันที่:	๑๙ ๙.๙.๒๕๖๓																																																					
		๑-๖๓๐๐๐๙๒๒																																																						
<input checked="" type="checkbox"/> เรื่องซึ่งแจ้ง <input type="checkbox"/> ร้องขอ/แจ้งเหตุ <input checked="" type="checkbox"/> แนะนำ <input type="checkbox"/> ขึ้นชม <input type="checkbox"/> แจ้งเบาะแส <input type="checkbox"/> ร้องเรียน <input type="checkbox"/> อื่นๆ																																																								
<p>ตามที่หัวหน้าศูนย์ฯได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับทราบเรื่อง กรณีไฟฟ้าล้มในบ้านของคุณพ่อ ๗๖๒.๗๔๙๑๔ จึงขอร้องขอให้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้งที่จริงโดยด่วนที่สุด ขออภัยด้วยครับ</p> <p>ขออภัยด้วยครับ กรณีไฟฟ้าล้มในบ้านของคุณพ่อ ๗๖๒.๗๔๙๑๔ จึงขอร้องขอให้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้งที่จริงโดยด่วนที่สุด ขออภัยด้วยครับ</p> <p>ขออภัยด้วยครับ กรณีไฟฟ้าล้มในบ้านของคุณพ่อ ๗๖๒.๗๔๙๑๔ จึงขอร้องขอให้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้งที่จริงโดยด่วนที่สุด ขออภัยด้วยครับ</p>																																																								
<p>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๗๖๒.๗๔๙๑๔ ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้งที่จริงโดยด่วนที่สุดแล้ว ไม่พบสาเหตุใดๆ ที่ทำให้ไฟฟ้าล้มในบ้านของคุณพ่อ ๗๖๒.๗๔๙๑๔ จึงขออภัยด้วยครับ</p> <p>ขออภัยด้วยครับ กรณีไฟฟ้าล้มในบ้านของคุณพ่อ ๗๖๒.๗๔๙๑๔ จึงขอร้องขอให้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้งที่จริงโดยด่วนที่สุด ขออภัยด้วยครับ</p> <p>ขออภัยด้วยครับ กรณีไฟฟ้าล้มในบ้านของคุณพ่อ ๗๖๒.๗๔๙๑๔ จึงขอร้องขอให้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้งที่จริงโดยด่วนที่สุด ขออภัยด้วยครับ</p>																																																								
<p>ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการดังนี้ ออกคลื่นทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๗๖๒.๗๔๙๑๔ จึงขอร้องขอให้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้งที่จริงโดยด่วนที่สุด ขออภัยด้วยครับ</p> <p>ขออภัยด้วยครับ กรณีไฟฟ้าล้มในบ้านของคุณพ่อ ๗๖๒.๗๔๙๑๔ จึงขอร้องขอให้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้งที่จริงโดยด่วนที่สุด ขออภัยด้วยครับ</p> <p>ขออภัยด้วยครับ กรณีไฟฟ้าล้มในบ้านของคุณพ่อ ๗๖๒.๗๔๙๑๔ จึงขอร้องขอให้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้งที่จริงโดยด่วนที่สุด ขออภัยด้วยครับ</p>																																																								
<p>ลงชื่อ..... นายสุนทร พันธุ์วนิชยานนท์ ผู้ซึ่งแจ้ง (.....)</p> <p>ตำแหน่ง..... พ.บ.ค.น.ร. วันที่... ๑๙ ๙.๙.๒๕๖๓</p>																																																								
<p>ข้าพเจ้า..... (เขียนตัวบรรจง) ได้รับทราบการซึ่งแจ้งจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ยอมรับการซึ่งแจ้งและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....</p>																																																								
<p>การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">รายการ</th> <th colspan="5">ระดับความพึงพอใจ</th> </tr> <tr> <th>5 (มากที่สุด)</th> <th>4 (มาก)</th> <th>3 (ปานกลาง)</th> <th>2 (น้อย)</th> <th>1 (น้อยที่สุด)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน</td> <td>/</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข</td> <td>/</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ข้อร้องเรียนของ กฟภ.</td> <td>/</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ.</td> <td>/</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน</td> <td>/</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ</td> <td>/</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ข้อร้องเรียนของ กฟภ.</td> <td>/</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				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.	/				
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 ดูแลดีมาก ดำเนินการตามที่ต้องการ
(ดูแลประทับใจมาก ไม่พบข้อบกพร่องใดๆ)

๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น 19 มิ.ย. 2563 ผู้ติดต่อ ครูสาว

๓. รายงานผลดำเนินการ
 สถานที่/รายเดือนเสียง ห้องชั้นเรียน ห้องประชุมห้องเรียน
วันที่ 19 มิ.ย. 2563 (ห้องเรียนทุกห้อง)

การดำเนินการแก้ไข ห้องชั้นเรียน ห้องประชุมห้องเรียน ห้องเรียนทุกห้อง
ห้องเรียนทุกห้อง ห้องประชุมห้องเรียน ห้องเรียนทุกห้อง ได้รับการแก้ไขตามที่ต้องการ
จำนวนครั้ง ๑๐/๑๘๖๙๔ วันที่ 19 มิ.ย. 2563 ผู้ดำเนินการ
ครูสาว วันที่ 19 มิ.ย. 2563 ก็สามารถแก้ไขห้องเรียนได้

การแก้ไขบังกัน

ผู้รายงาน ครูสาว

วันที่ 19 มิ.ย. 2563

๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 19 มิ.ย. 2563 ผู้ชี้แจง ครูสาว

๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง ครูสาว ระยะเวลาบันทึกข้อร้องเรียน/คำร้อง ๒ วัน

๖. คำชี้แจงกรณีปิด “ข้อร้องเรียน” เกิน ๓๐ วัน :

๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง ครูสาว ตำแหน่ง ครู ๒๐.๒๔
 วันที่ 19 มิ.ย. 2563

ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง ครูสาว ตำแหน่ง (นายประษณดิ... เอี่ยมเจริญ)...
 วันที่ ๑๖.๗.๒๕๖๓ ผอ.กพจ.นราธิวาส

หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้ความไว้ใจแบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มนักการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: กพ/ก ๙๖๗๘๗๗๙	วันที่: ๙ มกราคม ๒๕๖๓ (C-17279513)																																									
<input checked="" type="checkbox"/> เรื่องชี้แจง <input type="checkbox"/> ร้องขอ/แจ้งเหตุ <input type="checkbox"/> แนะนำ <input type="checkbox"/> เชื่อม <input type="checkbox"/> แจ้งเบาะแส <input type="checkbox"/> ร้องเรียน <input type="checkbox"/> อื่นๆ																																										
<p>ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง..... ปัญหัตัวบ้านที่อยู่ในเขตฯ ไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้</p> <p>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค..... ๐๒ ๔๒๙๙๙๙๙ ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้</p> <p>สถานที่..... บ้านเลขที่ ๑๐๙ หมู่ที่ ๑ ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย กรุงเทพฯ</p>																																										
<p>ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้..... ประชุมผู้ดูแลบ้านที่อยู่ในเขตฯ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๓ กำหนดจัดตั้งที่ที่ตั้งบ้านที่อยู่ในเขตฯ ให้กับเจ้าหน้าที่</p>																																										
<p>ลงชื่อ..... พ.ต.ท. ผู้ชี้แจง (พ.ต.ท. ก. ๑๐๙ ๔๒๙๙๙๙๙๙๙)</p> <p>ตำแหน่ง..... ผู้ชี้แจง วันที่..... ๙ มกราคม ๒๕๖๓</p>																																										
<p>ข้าพเจ้า..... ผู้ชี้แจง..... ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่อนมรับ เพราฯ (ประดิษฐุ)</p>																																										
<p>การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">รายการ</th> <th colspan="5">ระดับความพึงพอใจ</th> </tr> <tr> <th>5 (มากที่สุด)</th> <th>4 (มาก)</th> <th>3 (ปานกลาง)</th> <th>2 (น้อย)</th> <th>1 (น้อยที่สุด)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. ความสะอาดของช่องทางในการร้องเรียน</td> <td>✓</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. ข้อร้องเรียนของ กฟภ.</td> <td>✓</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ</td> <td>✓</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ข้อร้องเรียนของ กฟภ.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		รายการ	ระดับความพึงพอใจ					5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)	1. ความสะอาดของช่องทางในการร้องเรียน	✓					2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข						3. ข้อร้องเรียนของ กฟภ.	✓					4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ	✓					ข้อร้องเรียนของ กฟภ.					
รายการ	ระดับความพึงพอใจ																																									
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)																																					
1. ความสะอาดของช่องทางในการร้องเรียน	✓																																									
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข																																										
3. ข้อร้องเรียนของ กฟภ.	✓																																									
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ	✓																																									
ข้อร้องเรียนของ กฟภ.																																										



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่: กรุงเทพฯ	วันที่ 14 ก.พ. 63 C-17485139
-----------------------	---------------------------------

เรื่องชี้แจง ร้องขอ/แจ้งเหตุ แนะนำ เชื่อม แจ้งเบาะแส ร้องเรียน อื่นๆ

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง กรณีไฟฟ้าไม่แล้วกันในบ้าน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บริษัทฯ ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้
สาเหตุ ภัยธรรมชาติ ภัยอากาศ เป็นต้น ไม่สามารถช่วยเหลือได้ในทันท่วงทัน
เนื่องจากภัยธรรมชาติ เช่น พายุ ลมแรง น้ำท่วม ไฟไหม้ ดังนั้น ทางบริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ กรณีภัยธรรมชาติ ไม่สามารถช่วยเหลือได้ในทันท่วงทัน ทางบริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ กรณีภัยธรรมชาติ ไม่สามารถช่วยเหลือได้ในทันท่วงทัน

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ ดำเนินการซ่อมบำรุงไฟฟ้า 96% คาดว่า
จะสามารถดำเนินการได้ ภายในวันที่ 14 ก.พ. 63 กรณีไฟฟ้าไม่แล้วกันในบ้าน

ลงชื่อ.....
(นาย สมชาย ใจดี) ผู้ชี้แจง
(นาย สมชาย ใจดี กันย์)

ตำแหน่ง..... พนักงาน

วันที่ 14 ก.พ. 63

ข้าพเจ้า สมชาย ใจดี ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว
(เขียนตัวบรรจุ)

ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไขที่ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง

ไม่ยอมรับ เพรา (โปรดระบุ)

การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะอาดของช่องทางในการร้องเรียน		/			
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข		/			
ช้อร้องเรียนของ กฟภ.		/			
3. การดำเนินการแก้ไขช้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน		/			
4. โดยภาพรวมทำพึงพอใจต่อการจัดการ ช้อร้องเรียนของ กฟภ.		/			



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น : พ่อครัวมานะเกตเวย์ กับ บุคลากรในห้องอาหารตามปกติ

๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น 14 ๐.๘. ๖๓ ผู้ติดต่อ นางสุกี้ กิตติภานุ โนนไผ่

๓. รายงานผลดำเนินการ รับฟังแล้วก็ตกลงฟังฟังก์ชันหน้าบ้านได้ตามปกติ

การดำเนินการแก้ไข : ตรวจสอบการดูแลบ้านเรือนอยู่ในสภาพดี
ตรวจสอบความสะอาดภายในบ้านอย่างดี ไม่มีสิ่งปฏิกูล

การแก้ไขข้อ不足 : ดำเนินการปรับปรุงบ้านใหม่ ตรวจสอบและแก้ไข

ผู้รายงาน : นางสุกี้ กิตติภานุ โนนไผ่ วันที่ 14 ๐.๘. ๖๓

๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง 14 ๐.๘. ๖๓ ผู้ชี้แจง : นางสุกี้ กิตติภานุ โนนไผ่

๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง 19 ๐.๘. ๖๓ ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง : ๗ วัน

๖. คำชี้แจงกรณีปิด “ข้อร้องเรียน” เกิน ๓๐ วัน :

๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง : นางสุกี้ กิตติภานุ โนนไผ่ วันที่ 19 ๐.๘. ๒๕๖๓ ตำแหน่ง : ผู้ช่วยครัว

๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง : นางสุกี้ กิตติภานุ โนนไผ่ วันที่ ๑๙.๐.๘.๒๕๖๓ ตำแหน่ง : ผู้ช่วยครัว

หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินงานการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มนักทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร



บันทึกการซึ่งแจ้งเสียงของลูกค้า

เขียนที่:	อนุ. กก.๔๐๙	วันที่	31 ม.ค. ๒๕๖๓		
<input checked="" type="checkbox"/> เรื่องซึ่งแจ้ง <input type="checkbox"/> ร้องขอ/แจ้งเหตุ <input checked="" type="checkbox"/> แนะนำ <input type="checkbox"/> ชี้ชี้ <input type="checkbox"/> แจ้งเบาะแส <input type="checkbox"/> ร้องเรียน <input type="checkbox"/> อื่นๆ ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง..... จ.กาฬสินธุ์					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จ.กาฬสินธุ์ ได้ตรวจสอบเรื่องที่ดังรับแจ้ง สรุปได้ดังนี้ สาเหตุ..... กาฬสินธุ์ จ.กาฬสินธุ์ จ.กาฬสินธุ์ (จ.กาฬสินธุ์)					
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ จ.กาฬสินธุ์ จ.กาฬสินธุ์					
ลงชื่อ..... <u>พญ. ประจวน สีมากร</u> ผู้ซึ่งแจ้ง (นายประจวน สีมากร)					
ตำแหน่ง..... พ.ม.ต.ช. วันที่..... 31 ม.ค. ๖๓.					
ข้าพเจ้า..... ผู้..... 16 ท.ม. ได้รับทราบการซึ่งแจ้งจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง)					
<input checked="" type="checkbox"/> ยอมรับการซึ่งแจ้งและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง <input type="checkbox"/> 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.		/			



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเรียนของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น : <u>กู้ครัว วันที่ ๒๗๐๓ ๕๖๘๖๙๙๙</u>	
๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น <u>๑/๓/๖๓ ผู้ติดต่อ หมูป่า กําลัง</u>	
๓. รายงานผลดำเนินการ สาเหตุ/ประเด็นเสียง <u>ภัยคุกคามทางเพศ</u>	
การดำเนินการแก้ไข <u>ได้ตรวจสอบตามฐานะ ห้าว ๒ ครอบครัว ๖๖๙๙ นักเรียนที่สั่งสอนกัน นักเรียนจากสาย路上ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑ กําลัง บ้านอุดมทรัพย์ ถนนสุขุมวิท ๑๔๙ แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ ให้ความช่วยเหลือดูแลเด็กอย่างดี แต่ไม่สามารถติดต่อ บ้านเด็กได้ จึงได้ติดต่อผู้ปกครองและขอรับความช่วยเหลือ</u>	
การแก้ไขปัจจุบัน <u>๑๗/๓/๖๓ ได้ติดต่อผู้ปกครอง ๑๗๐๓ ๕๖๘๖๙๙๙ นักเรียนที่สั่งสอนกัน บ้านอุดมทรัพย์ ถนนสุขุมวิท ๑๔๙ แขวงคลองเตย เขตคลองเตย (มีนาคม ๖๓)</u>	
ผู้รายงาน <u>๑๗๐๓๖๙๙๙๙ วันที่ ๑/๓/๖๓</u>	
๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง <u>๑/๓/๖๓ ผู้ชี้แจง ๑๗๐๓๖๙๙๙๙ วันที่</u>	
๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง <u>ระยะเวลาบิดข้อร้องเรียน/คำร้อง ๑๘๐๓ ๕๖๘๖๙๙๙๙ วัน</u>	
๖. คำชี้แจงกรณีปิด “ข้อร้องเรียน” เกิน ๓๐ วัน : <u>ไม่มี</u>	
๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง <u>นายประณัช เอี่ยวนเจริญ</u> วันที่ <u>๑/๓/๖๓</u> ตำแหน่ง <u>ผู้อำนวยการ</u>	
๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง <u>นายประณัช เอี่ยวนเจริญ</u> วันที่ <u>๑/๓/๖๓</u> ตำแหน่ง <u>(นายประณัช เอี่ยวนเจริญ)</u> ผู้จัดการพัฒนาธุรกิจ	
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเรียนของลูกค้า แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเรียนของลูกค้า และแบบฟอร์มนักศึกษาชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร	



บันทึกการซึ่งแจ้งเสียงของลูกค้า

เขียนที่:	วันที่:	01 เม.ย. 2563
		C-17874835	

เรื่องซึ่งแจ้ง ร้องขอ/แจ้งเหตุ แนะนำ ชื่นชม แจ้งเบาะแส ร้องเรียน อื่นๆ

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง..... ไฟฟ้าดับ อดีปต.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จ. นราธิวาส ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้
สาเหตุ อาจมีสาเหตุจากไฟฟ้าดับในบ้านอยู่ในลักษณะปกติ เนื่องจากบ้านตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีภัยธรรมชาติ เช่น พายุ ลมแรง ฯลฯ

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการดังนี้ ผู้ดูแลไฟฟ้าดับในบ้าน ยังไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้

ลงชื่อ.....
(..... นายอาชัน ศ้อยอ.)

ตำแหน่ง พชช. 3 ผู้ติดต่อ.....

วันที่ 01 เม.ย. 2563

ข้าพเจ้า..... ดูแลไฟฟ้าดับในบ้าน ได้รับทราบการซึ่งแจ้งจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว
(เขียนตัวบรรจง)

ยอมรับการซึ่งแจ้งและแนวทางการแก้ไข/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.		/			



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเรียนของครุกร้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น : คงที่/ดีต่ำกว่า

๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ซึ่งแจ้งเบื้องต้น ๐๑ มิ.ย. ๒๕๖๓ ผู้ติดต่อ พี่ปีน

๓. รายงานผลดำเนินการ
สาเหตุ/ประเด็นเสียง คงที่สูง อีก 1 ขั้น

การดำเนินการแก้ไข โอดีตตรวจพบแล้ว ตรวจสอบหากตัวอธิบดีฯ ไม่พบ

ผลปรากฏ ตรวจพบว่า ระบบบันทึกเวลา ไม่สามารถ ตรวจสอบกับบันทึกเวลา
ของนักเรียน ที่ตั้งเป็นรุ่น เก่า ตรวจสอบ ไฟล์เดิม กับไฟล์ใหม่ A 10 ชั่วโมง
ไม่พบช่องว่าง ไม่ตรง ระหว่าง ไฟล์เดิม กับไฟล์ใหม่ ทำให้บันทึกเวลาไม่สามารถ
ตรวจสอบกับบันทึกเวลาของนักเรียนได้

การแก้ไขป้องกัน 一

ผู้รายงาน พี่ปีน วันที่ ๐๑ มิ.ย. ๒๕๖๓

๔. วันที่ตอบข้อร้องเรียน ๐๑ มิ.ย. ๒๕๖๓ ผู้ซึ่งแจ้ง พี่ปีน

๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง วัน

๖. คำชี้แจงกรณีปิด “ข้อร้องเรียน” เกิน ๓๐ วัน :

๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง พี่ปีน ตำแหน่ง นักเรียน ม.๓
วันที่ ๒๘.๖.๖๓

๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง นายประณต อุ่ยเวโรญ ตำแหน่ง
วันที่ ๒๘.๖.๖๓ ผอ.ก.กพ.จ.นราธิวาส

หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้ฉัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเรียนของครุคร้า แบบฟอร์ม
รายงานผลดำเนินการจัดการเรียนของครุคร้า และแบบฟอร์มนี้กับการซึ่งแจ้งเสียงของครุคร้าหรือหนังสือตอบ
ซึ่งแจ้งเสียงของครุคร้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร



บันทึกการเข้าแจ้งเสียงของลูกค้า

เขียนที่:	วันที่..... ๒๕ ๖๘,๖๓ ๐-๑๗๗๘๔๗๕๒, ๑-๖๓๐๑/๑๗๔			
เรื่องชี้แจง	<input type="checkbox"/> ร้องขอ/แจ้งเหตุ	<input type="checkbox"/> แนะนำ	<input type="checkbox"/> ซื้อขาย	<input type="checkbox"/> แจ้งเบาะแส
<input checked="" type="checkbox"/> ร้องเรียน <input type="checkbox"/> อื่นๆ ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง <i>ก่อสร้างโครงการทางเดินดินในชุมชน</i> <i>ถนนลาดยาง</i>				
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	<i>๗.๙๙๖</i> ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้ สาเหตุ <i>ระบบไฟฟ้าภายในบ้านไม่สามารถรับประทานไฟได้</i> <i>ภายนอกบ้าน - (ไฟฟ้าบ้านขาด)</i>			
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการดังนี้	<i>๑. ตรวจสอบและดำเนินการซ่อมแซมภายในบ้าน</i>			
ข้าพเจ้า.....	ลงชื่อ..... <i>นายสมยศ บุญสิงหา</i> ผู้ชี้แจง (..... (นายสมยศ บุญสิงหา)) ตำแหน่ง..... ชลก.(บ)-กพช.นช. วันที่..... <i>๒๕ ๖๘</i>			
ข้าพเจ้า.....	ได้รับทราบการเข้าแจ้งจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง)			
<input checked="" type="checkbox"/> ยอมรับการเข้าแจ้งและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง <i>นายสมยศ บุญสิงหา</i> <input type="checkbox"/> ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....				
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า				
รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)
1. ความสะอาดของช่องทางในการร้องเรียน	/			
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.	/			
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน	/			
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.	/			



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสี่ยงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น :

๒. วันที่ได้ต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น 25 มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ติดต่อ ภรรยา พญ. วิภาดา ๕๒๙.

๓. รายงานผลดำเนินการ

สาเหตุ/ประดิษฐ์เสี่ยง
 ความไม่สงบสุขในบ้าน ไม่สามารถจัดการเรื่องน้ำดื่ม
 ของบ้านได้ จึงไปซื้อน้ำดื่มที่ห้างสรรพสินค้า แต่เมื่อมาถึงบ้าน
 ไม่สามารถนำกลับบ้านได้ เนื่องจากไม่มีคนรับ จึงต้องยกกลับ
 ห้องน้ำสาธารณะ

การดำเนินการแก้ไข ได้รับความช่วยเหลือจากบุคลากรทางการแพทย์
 ในการดูแลเด็ก ให้ยาและรักษาอาการแพ้ยา
 @ ดำเนินการตามที่แนะนำโดยแพทย์ จนหายดี

การแก้ไขป้องกัน ไม่ต้องกังวลเรื่องน้ำดื่ม ให้เด็กดื่มน้ำดื่มที่ห้องน้ำสาธารณะ
 หรือห้องน้ำในบ้าน ดูแลเด็กให้ดื่มน้ำดื่มที่ห้องน้ำสาธารณะ
 ทุกครั้ง ๑๒ ชม. บนรถเข็นเด็กจะมีกระติกน้ำดื่มไว้
 สำหรับเด็กที่ต้องการดื่มน้ำดื่ม ไม่ต้องกังวลเรื่องน้ำดื่ม

ผู้รายงาน NAM วันที่ 25 มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

๔. วันที่ต้องชี้แจงผู้ร้อง 25 มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ชี้แจง NAM

๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง วัน

๖. คำชี้แจงกรณีปิด “ข้อร้องเรียน” เกิน ๓๐ วัน :

๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง คำแทนเจ...
วันที่๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง คำแทนเจ...
วันที่

หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดทำไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสี่ยงของลูกค้า แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสี่ยงของลูกค้า และแบบฟอร์มน้ำทึกการชี้แจงเสี่ยงของลูกค้าหรือหนังสือตอบชี้แจงเสี่ยงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร