



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑ ถึง กฟภ.๑
เลขที่ วันที่
เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนสถานะเดือน มิถุนายน ๒๕๖๔
เรียน ผชก.(ก๑) ผ่าน อฝ.ว.บ.ก.๑

๑. เรื่องเดิม ๑๒ ก.ก. ๒๕๖๔

ตาม“คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ ๒) เริ่มใช้งานตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ โดยคู่มือดังกล่าวได้มีการทบทวนเนื้อหาและเพิ่มเติมรายละเอียดมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และมุ่งเน้นการสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปัจจุบัน กฟภ. ได้พัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการเสียงของลูกค้า ที่เรียกว่า “ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า” (PEA-VOC System) ซึ่งใช้ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ทั่วประเทศ ให้อยู่บนฐานข้อมูลเดียวกัน รวมถึงเป็นระบบที่สามารถจัดเก็บและติดตามผลการดำเนินงาน (Tracking) ข้อร้องเรียนทั่วประเทศได้แบบ Real Time นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ กบล.ก.๑ ได้ตรวจสอบข้อร้องเรียนทุกประเภทจากระบบ PEA-VOC System ในเขต กฟภ.๑ สถานะ มิถุนายน ๒๕๖๔ มีจำนวน ๓ เรื่อง โดยแยกประเภทข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๑) สรุปได้ดังนี้

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน		
		มิ.ย.	ม.ค.-มิ.ย.	ร้อยละ
๑	เรื่อง คุณภาพไฟฟ้า			
	- ไฟฟ้าดับ	๑	๗	๓๕.๐๐
	- ไฟฟ้าตก	๑	๔	๒๐.๐๐
	- ไฟฟ้าเกิน	๐	๓	๑๕.๐๐
	- ไฟกระพริบ	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
		๐	๐	๐.๐๐
๒	เรื่อง การให้บริการ			
	- ปิดก่อนเวลา	๑	๓	๑๕.๐๐
	- บริการล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ไม่มีพนักงานบริการ	๐	๐	๐.๐๐
	- ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า	๑	๑	๕.๐๐
	- ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก	๐	๐	๐.๐๐
	- หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน กฟภ., ๑๑๒๔ รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	๐	๐	๐.๐๐
	- ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า	๐	๑	๕.๐๐
	- ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	๐	๐	๐.๐๐
	- แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	๐	๑	๕.๐๐
	- จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
		๐	๐	๐.๐๐

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน		
		มิ.ย.	ม.ค.-มิ.ย.	ร้อยละ
๓	เรื่อง จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๑	๕	๒๕.๐๐
	- จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด	๑	๓	๑๕.๐๐
	- ขอคืนเงินประกันการใช้ไฟ	๐	๐	๐.๐๐
	- ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด)	๐	๐	๐.๐๐
	- ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ค่าไฟฟ้าผิดปกติ	๐	๒	๑๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๔	เรื่อง พฤติกรรมพนักงาน	๐	๔	๒๐.๐๐
	- เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- พนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ	๐	๔	๒๐.๐๐
	- แอบอ้างการเป็นพนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- จดหน่วยล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๕	เรื่อง ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์	๐	๐	๐.๐๐
	- ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๖	อื่น ๆ	๐	๑	๕.๐๐
	รวมข้อร้องเรียน	๓	๒๐	๑๐๐

๒.๒ การจัดการข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า และพฤติกรรมพนักงาน พื้นที่ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนแบ่งตามประเภทที่สูงสุด (กฟฟ.ชั้น ๑-๓ (รวม กฟฟ. ในสังกัด)) สถานะ ๑ มกราคม – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔ มีดังนี้

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	คุณภาพไฟฟ้า	กฟจ.อยุธยา	๒
		กฟจ.สระบุรี	๒
		กฟอ.คลองหลวง	๑
		กฟอ.บางปะอิน	๑
		กฟอ.ลำลูกกา	๑
๒	การให้บริการ	กฟจ.นครนายก	๑
		กฟฟ.บ้านหินกอง	๑
		กฟอ.คลองหลวง	๑
๓	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	กฟจ.สระบุรี	๓
		กฟอ.คลองหลวง	๑
		กฟอ.ลำลูกกา	๑

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๔	พฤติกรรมพนักงาน	กฟฟ.สระบุรี	๑
		กฟฟ.อยุธยา	๑
		กฟฟ.ประตูน้ำพระอินทร์	๑
		กฟฟ.รังสิต	๑
๕	ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	-	-
๖	อื่น ๆ	กฟฟ.สระบุรี	๑

๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ กบล.ก.๑ พิจารณาแล้ว เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนหรือการร้องเรียนซ้ำอีก กระทบต่อภาพลักษณ์ PEA ดังนั้น จึงเห็นควรแจ้ง กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย. ทุกแห่ง เร่งรัดส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาสาเหตุหลักส่วนใหญ่ ดังนี้

ประเภท	สาเหตุย่อย	แนวทางการป้องกัน/แก้ไข
๑. คุณภาพไฟฟ้า	-ไฟตก	๑.๑ ให้ดำเนินการใช้ผลวิเคราะห์จากโปรแกรม LDCad ประกอบการพิจารณา ตั้งเป้าหมายในการดำเนินการ ดังนี้ ๑.๑.๑ วิเคราะห์หาหม้อแปลงระบบจำหน่ายที่มีการจ่ายโหลดเกินพิกัด ๑.๑.๒ วิเคราะห์หาแรงดันไฟฟ้าตกที่ปลายสายระบบจำหน่ายแรงต่ำของหม้อแปลงระบบจำหน่ายแต่ละเครื่อง ๑.๑.๓ คำนวณเปอร์เซ็นต์การจ่ายโหลดที่ไม่สมดุลของหม้อแปลงระบบจำหน่าย ๑.๑.๔ ระบุตำแหน่งที่เกิดปัญหาหม้อแปลงระบบจำหน่ายจ่ายโหลดเกินพิกัด และตำแหน่งที่มีปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก ๑.๒ การแก้ไขแรงดันไฟฟ้าปลายสาย มีขั้นตอนการปฏิบัติ ๔ ขั้นตอน ๑.๒.๑ ให้คำนวณแรงดันไฟฟ้าตกจากหม้อแปลงถึงปลายสาย และให้ตรวจสอบแก้ไขการสมดุลของโหลดในสายจำหน่ายนั้น ๑.๒.๒ กรณีแรงดันไฟฟ้าปลายสายที่วัดได้ต่ำกว่าแรงดันที่คำนวณได้ แสดงว่าอาจมีการบกพร่องในสายจำหน่ายนั้น เช่น จุดต่อสายหลวมเป็น อ็อกไซด์ คอนเน็กเตอร์ที่ใช้ต่อสายชำรุด หรือไฟฟ้ารั่วลงดิน เป็นต้น ให้ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข ๑.๒.๓ กรณีปฏิบัติตามขั้นตอนที่ ๑.๒.๑ และ ๑.๒.๒ แล้ว แรงดันไฟฟ้ายังคงต่ำกว่าพิกัด ให้ดำเนินการปรับแก้หม้อแปลง โดยระยะวัดระวังไม่ให้แรงดันไฟฟ้าได้หม้อแปลงในช่วงโหลดต่ำสุดเกินกว่า ๒๕๐ โวลต์ หรือตามมาตรฐานการให้บริการที่ประกาศไว้ในปัจจุบัน ๑.๒.๔ กรณีดำเนินการตามข้อ ๑.๒.๑, ๑.๒.๒ และ ๑.๒.๓ แล้ว แรงดันไฟฟ้ายังคงต่ำกว่าพิกัด ให้พิจารณาตัดจ่ายระบบจำหน่ายใหม่จากจุดที่เหมาะสมกว่า หรือพิจารณาปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสมโดยคำนึงถึงความต้องการการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในอนาคต
	-ไฟดับบ่อย ไฟกระพริบ	ให้ตรวจสอบอุปกรณ์ในระบบจำหน่ายที่มีความเสี่ยงต่อการชำรุดเสียหายตรวจสอบเช็คจุดต่อในระบบจำหน่ายด้วยกล้องส่องความร้อน พร้อมทั้งตรวจสอบดูแลตต์ดับไม้ใกล้แนวระบบจำหน่ายของ กฟฟ. อยู่เสมอ

ประเภท	สาเหตุย่อย	แนวทางการป้องกัน/แก้ไข
๒. การให้บริการ และ พฤติกรรม พนักงาน	-	๒.๑ ให้ทุก กฟผ. ดำเนินโครงการ SSC๑ อยู่เสมอเพื่อสร้างความตระหนักในงานด้านบริการด้วยใจให้กับพนักงาน และลูกค้าของ PEA ด้วยการพูด Service Talk ในเรื่องเกี่ยวกับระเบียบ/มาตรฐาน/ปัญหาที่ต้องแก้ไข รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ ในงานด้านบริการลูกค้า ๒.๒ ให้กำกับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการโดยไม่ใช้กิริยา หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น หน้าเคาน์เตอร์รับเงิน, งานติดตั้งมิเตอร์, ติดกลับมิเตอร์, กรณียดจ่ายไฟ, การรับโทรศัพท์ รวมถึงให้ดำเนินการอบรมชี้แจงพนักงานในแผนกที่ทำหน้าที่บริการผู้ใช้ไฟ ให้ใช้กิริยา วาจาด้วยความสุภาพอ่อนโยน หรือกำหนดมาตรการเพิ่มเติม ๒.๓ เน้นย้ำผู้รับจ้างในเรื่องการบริการให้เกิดความประทับใจกับผู้ใช้ไฟฟ้า ใช้งานจากที่สุภาพ แต่งกายด้วยชุดยูนิฟอร์มรูปแบบเดียวกัน ติดบัตรแสดงตัว และห้ามใส่กางเกงยีนส์ หรือรองเท้าแตะไปปฏิบัติงานโดยเด็ดขาด และหากมีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างใหม่ ต้องดำเนินการจัดอบรม แนวทางการปฏิบัติงาน ให้รับทราบก่อนทุกครั้ง
๓. จัดหน่วย/ ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	-	สาเหตุส่วนใหญ่ลูกค้าไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ หรือการแจ้งเตือน ขอให้กำกับผู้ปฏิบัติงานดำเนินการนำใบแจ้งหนี้ส่งไปถึงลูกค้า และให้ประสานกับลูกค้าเรื่องจุดนำส่งใบแจ้งหนี้ที่ไม่เสี่ยงต่อการสูญหาย พร้อมแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าติดตั้งใช้งาน PEA Smart Plus เพื่อตัดปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งหนี้
๔. ถูกงดจ่ายไฟ	-	๔.๑ ให้ผู้รับจ้างชี้แจงแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในวันที่เข้าดำเนินการงดจ่ายไฟ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟรับทราบข้อมูล และขั้นตอนการขอม้วนผันชำระหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า และให้ประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการรับชำระหนี้ต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ไฟสะดวกไปใช้บริการได้ เช่น การสมัคร Application PEA Smart Plus , บริการแจ้งเตือนผ่าน SMS เพื่อให้ผู้ใช้ไฟได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น ๔.๒ ในด้านของการแจ้งเตือนผู้ใช้ไฟก่อนตัดมิเตอร์ โดยการส่งหนังสือแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟได้รับทราบถึงระยะเวลาที่เกินกำหนด และระยะเวลาที่จะต้องชำระ ค่ากระแสไฟฟ้า ปัจจุบันมิผู้ใช้ไฟจำนวนมากร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องของใบแจ้งเตือนก่อนถูกงดจ่ายไฟว่าเป็นการประจานทำให้ผู้ใช้ไฟอายได้รับความเสียหาย ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ จึงควรแก้ไขโดยแจ้ง ผู้รับจ้างให้นำใบแจ้งเตือนใส่ตู้รับจดหมาย หรือดำเนินการปกปิดข้อความในใบแจ้งเตือน เพื่อไม่ให้กระทบต่อความรู้สึกของผู้ใช้ไฟ

๓.๒ การดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน หลังจากปิดเรื่องร้องเรียนแล้วให้แนบไฟล์บันทึกคำร้องเสียงของลูกค้า แบบฟอร์มรายงานผลการจัดการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม VOC ๐๓ และบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม VOC ๐๔ ลงในระบบสารสนเทศบริหารจัดการเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ประกอบในการปิดเรื่องร้องเรียน ทุกเรื่อง (ตามเอกสารแนบ ๒)

๓.๓ ข้อเสนอแนะ สถานะ ๑ มกราคม – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔ มีจำนวน ๖๘๖ เรื่อง ซึ่งไม่ได้นับเป็นข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๓) นั้น หากไม่ได้ประสานแก้ไขหรือชี้แจงทำความเข้าใจจะส่งผลให้ผู้ใช้ไฟไม่พอใจเกิดข้อร้องเรียนได้ ดังนั้น ขอให้ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขข้อแนะนำทั้งหมดตามมาตรฐานเดียวกันกับการแก้ไขข้อร้องเรียน พร้อมปิดเรื่องเพื่อไม่ให้เกิดเป็นข้อร้องเรียนอีก

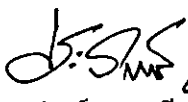
๓.๔ การขึ้นชมการปฏิบัติงานของพนักงาน PEA สถานะ ๑ มกราคม – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔ มีจำนวน ๖๔ เรื่อง (ตามเอกสารแนบ ๔)

๓.๕ เกณฑ์ประเมินผลตามบันทึกข้อตกลงการดำเนินงาน (Performance Management System : PMS) ของ ผชก.(ก๑) ประจำปี ๒๕๖๔ (ด้านการจัดการข้อร้องเรียน) (ตามเอกสารแนบ ๕)

ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท ข้อร้องเรียนที่ไม่สอดคล้องกับค่านิยมข้อร้องเรียนตามคู่มือ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ ๒) ให้พิจารณาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ และการขอยกเลิกข้อร้องเรียนและข้อร้องเรียนที่ซ้ำในระบบสารสนเทศบริหารจัดการ

เสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) รวมทั้งเหตุการณ์กรณีกระแสไฟฟ้าตก-ดับ ในบริเวณพื้นที่เดียวกันในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน โดยหากพิจารณาแล้วมีเรื่องร้องเรียนที่ต้องการปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท/ยกเลิก/เรื่องซ้ำ ให้จัดทำหนังสือปรับเปลี่ยนกลุ่ม และยกเลิกข้อร้องเรียนส่งให้ กบล.ก.๑ ครั้งที่ ๑ ภายในวันที่ ๒๐ ของเดือน ครั้งที่ ๒ ภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป เพื่อพิจารณาและหารือในส่วนที่เกี่ยวข้องปรับปรุงข้อมูลต่อไป โดยข้อมูลข้อร้องเรียนที่ กบล.ก.๑ ได้พิจารณาปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท/ยกเลิก/เรื่องซ้ำ และแบบฟอร์มขอปรับเปลี่ยนกลุ่ม/ประเภท/ยกเลิก/เรื่องซ้ำ สามารถ Download ได้ที่ <http://bit.ly/๓qHn๐๖L> หรือ QR Code ด้านล่าง

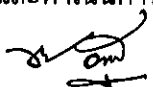
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป


(นายประวิทย์ ดวงดี)
อก.บล.ก.๑ ๙ ก.๑.๒๕๖๔

ที่ ก.๑ กบล. (ลส.) ๕๗๕๒ | ๒๕๖๔

เรียน อผ.ทุกฝ่าย, อก.ลพ., อก.ทุกกอง, ผจก. กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย.ทุกแห่ง

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป


(นายพงษ์เทพ อรุณโชติ)
อผ.ว.ปฏิบัติงานแทน ผชก.(ก๑) ๑๒ ก.ค. ๒๕๖๔



แบบฟอร์มขอปรับเปลี่ยนกลุ่มฯ

แผนลูกค้าสัมพันธ์

โทร. ๑๐๒๑๔

[illegible]

[illegible]

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)											สะสม 1 ม.ค. - 30 มิ.ย. 2564					
		(1.1-1.7)		(2.1-2.13)		(3.1-3.8)		(4.1-4.5)		(5)		(6.1-6.2)		รวมทั้งหมด	อยู่ระหว่างแก้ไข	ปิดงาน	คิดเป็น %	ร้องเรียนซ้ำ ไฟตก-ไฟดับ
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด					
1	กฟจ.อยุธยา								1					1		1	100.00%	
2	กฟส.นครหลวง																0	
3	กฟย.ภาษี		1											1		1	100.00%	
4	กฟส.บางปะหัน																0	
5	กฟย.มหาราช																0	
6	กฟย.บ้านแพรก																0	
7	กฟส.อุทัย		1											1		1	100.00%	
8	กฟจ.อ่างทอง																0	
9	กฟย.ไชโย																0	
10	กฟส.วิเศษชัยชาญ																0	
11	กฟย.สามโก้																0	
12	กฟส.ป่าโมก																0	
13	กฟส.โพธิ์ทอง																0	
14	กฟย.แสวงหา																0	
15	กฟจ.สระบุรี		2				3		1				1	7		7	100.00%	
16	กฟย.เสนาไห้																0	
17	กฟย.หนองแขง																0	
18	กฟจ.ปราชินบุรี																0	
19	กฟส.ประจันตคาม																0	
20	กฟส.บ้านสร้าง																0	
21	กฟจ.นครนายก																0	
22	กฟย.ปากพลี																0	
23	กฟส.บ้านนา																0	
24	กฟส.องครักษ์				1									1		1	100.00%	
25	กฟจ.ปทุมธานี																0	
26	กฟส.สามโคก																0	
27	กฟอ.อรัญประเทศ																0	
28	กฟย.โคกสูง																0	
29	กฟย.ตาพระยา																0	
30	กฟส.วัฒนานคร																0	
31	กฟย.คลองหาด																0	
32	กฟฟ.รังสิต								1					1		1	100.00%	
33	กฟอ.สนา																0	
34	กฟย.บางบาล																0	
35	กฟย.บางซ้าย																0	
36	กฟส.ผักไห่																0	
37	กฟส.ลาดบัวหลวง																0	
38	กฟย.บางไทร																0	
39	กฟอ.พระพุทธบาท																0	
40	กฟย.หนองโดน																0	
41	กฟอ.ท่าเรือ																0	
42	กฟย.บ้านหมอ																0	
43	กฟย.คอนทูด																0	
44	กฟอ.กบินทร์บุรี																0	
45	กฟย.วังตะเคียน																0	
46	กฟส.นาดี																0	
47	กฟอ.ชัยบุรี																0	
48	กฟส.หนองเสือ																0	
49	กฟอ.บางปะอิน		1											1		1	100.00%	
50	กฟอ.แก่งคอย																0	
51	กฟส.มวกเหล็ก																0	
52	กฟย.วังม่วง																0	

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)												สะสม 1 ม.ค. - 30 มิ.ย. 2564				
		(1.1-1.7)		(2.1-2.13)		(3.1-3.8)		(4.1-4.5)		(5)		(6.1-6.2)		รวมทั้งหมด	อยู่ระหว่างแก้ไข	ปิดงาน	คิดเป็น %	ร้องเรียนซ้ำ ไฟตก-ไฟดับ
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด					
53	กฟช.ชัยนาท																0	
54	กฟอ.สระแก้ว																0	
55	กฟย.เขาสก																0	
56	กฟส.วังน้ำเย็น																0	
57	กฟย.วังสมบูรณ์																0	
58	กฟอ.ปทุมธานี 2																0	
59	กฟอ.วังน้อย																0	
60	กฟอ.ลำลูกกา		1				1							2		2	100.00%	
61	กฟอ.คลองหลวง		1		1		1							3		3	100.00%	
62	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว																0	
63	กฟอ.หนองแค																0	
64	กฟส.วิหารแดง																0	
65	กฟอ.ศรีมหาโพธิ์																0	
66	กฟย.ศรีมหาโพธิ์																0	
67	กฟย.ท่าตูม																0	
68	กฟฟ.ประจักษ์ศิลปาคม								1					1		1	100.00%	
69	กฟฟ.บ้านหินกอง				1									1		1	100.00%	
70	สนง. เขต ก1 อยุธยา																0	
ผลรวมทั้งหมด			7		3		5		4				1	20		20	100.00%	
		7		3		5		4				1						

หมายเหตุ ประเภทอื่น ๆ จำนวน 1 เรื่องเกิดจากเหตุการณ์ รถชนเสาไฟฟ้า

[illegible]



บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่.....	วันที่.....				
เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง.....					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้ สาเหตุ.....					
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้					
ลงชื่อ.....ผู้ชี้แจง (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....					
ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (เขียนตัวบรรจง)					
☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง					
☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....					
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่.....					
ทั้งนี้ข้าพเจ้ายินยอมให้ กฟผ. ปรับเปลี่ยนจาก.....เป็น.....					
โดยข้าพเจ้าไม่ติดใจเอาความแต่อย่างใด ลงชื่อผู้ร้องเรียน..... วันที่.....					
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.					

[illegible]

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 6 ซินชม							
		พนักงาน มิเตอร์	พนักงานรับ ชำระเงิน	พนักงานแก้ไขไฟ	พนักงานจด หน่วย/แจ้งหนี้	พนักงานรับ โทรศัพท์	พนักงาน รับคำร้อง	พนักงานอื่นๆ	รวม
1	กฟฟ.อยุธยา								
2	กฟฟ.นครหลวง								
3	กฟฟ.ภาษี			1				1	2
4	กฟฟ.บางปะหัน								
5	กฟฟ.มหาราช								
6	กฟฟ.บ้านแพรก								
7	กฟฟ.อุทัย								
8	กฟฟ.อ่างทอง								
9	กฟฟ.ไชโย								
10	กฟฟ.วิเศษชัยชาญ			1					1
11	กฟฟ.สามโก้								
12	กฟฟ.ป่าโมก								
13	กฟฟ.โพธิ์ทอง								
14	กฟฟ.แสวงหา								
15	กฟฟ.สรรพยา								
16	กฟฟ.เสนาให้								
17	กฟฟ.หนองแซง			1					1
18	กฟฟ.ปราจีนบุรี						1	1	2
19	กฟฟ.ประจันตคาม								
20	กฟฟ.บ้านสร้าง								
21	กฟฟ.นครนายก		1				1		2
22	กฟฟ.ปากพลี								
23	กฟฟ.บ้านนา							2	2
24	กฟฟ.องครักษ์							1	1
25	กฟฟ.ปทุมธานี								
26	กฟฟ.สามโคก								
27	กฟฟ.อรัญประเทศ								
28	กฟฟ.โคกสูง								
29	กฟฟ.ตาพระยา								
30	กฟฟ.วัฒนานคร								
31	กฟฟ.คลองหาด								
32	กฟฟ.วังลีด			2				1	3
33	กฟฟ.เสนา			1					1
34	กฟฟ.บางบาล			5					5
35	กฟฟ.บางซ้าย								
36	กฟฟ.ผักไห่								
37	กฟฟ.ลาดบัวหลวง								
38	กฟฟ.บางไทร		1	3				1	5
39	กฟฟ.พระพุทธบาท	1							1
40	กฟฟ.หนองไคญ								
41	กฟฟ.ท่าเรือ								
42	กฟฟ.บ้านหมอ								
43	กฟฟ.คอนพล								
44	กฟฟ.กบินทร์บุรี								
45	กฟฟ.วังตะเคียน								
46	กฟฟ.นาดี								
47	กฟฟ.ชัยบุรี	1	1	2			16		20
48	กฟฟ.หนองเสือ			1					1
49	กฟฟ.บางปะอิน			1		1			2

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 6 ซินชม							
		พนักงาน มิเตอร์	พนักงานรับ ชำระเงิน	พนักงานแก้ไขไฟ	พนักงานจด หน่วย/แจ้งหนี้	พนักงานรับ โทรศัพท์	พนักงาน รับคำร้อง	พนักงานอื่นๆ	รวม
50	กฟอ.แก่งคอย								
51	กฟส.มวกเหล็ก			1					1
52	กฟย.วังม่วง								
53	กฟย.ซับสมัน								
54	กฟอ.สระแก้ว								
55	กฟย.เขาคกรรจ์			1					1
56	กฟส.วังน้ำเย็น	1		2					3
57	กฟย.วังสมบูรณ์								
58	กฟอ.ปทุมธานี 2	1	1	1				1	4
59	กฟอ.วังน้อย								
60	กฟอ.ลำลูกกา							1	1
61	กฟอ.คลองหลวง	2							2
62	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว								
63	กฟอ.หนองแค					1		1	2
64	กฟส.วิหารแดง								
65	กฟอ.ศรีมหาโพธิ์								
66	กฟย.ศรีมหาโพธิ์								
67	กฟย.ท่าตูม								
68	กฟฟ.ประจักษ์บุรี	3	1			1		1	6
69	กฟฟ.บ้านหินกอง								
70	สนง. เขต ก1 อยุธยา								
ผลรวมทั้งหมด		9	5	23		3	18	11	69

ที่	รหัส กฟฟ.	กฟฟ.1-3	ข้อ 1.1 ความสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียน					จำนวนข้อร้องเรียน (ม.ค.-มิ.ย. 2564)	ได้เกณฑ์
			เกณฑ์ 1	เกณฑ์ 2	เกณฑ์ 3	เกณฑ์ 4	เกณฑ์ 5		
1	G01101	กฟจ.อยุธยา	10		9		8	1	5
2	G01301	กฟส.นครหลวง	7		6		5	1	5
3	G01401	กฟส.บางปะหัน	6		5		4	0	5
4	G01501	กฟส.อุทัย	5		4		3	1	5
รวม กฟจ.อยุธยา			24	23	22	21	20	3	5
5	G02101	กฟจ.อ่างทอง	6		5		4	0	5
6	G02301	กฟส.วิเศษชัยชาญ	4		3		2	0	5
7	G02401	กฟส.ป่าโมก	3		2		1	0	5
8	G02501	กฟส.โพธิ์ทอง	4		3		2	0	5
รวม กฟจ.อ่างทอง			11		10		9	0	5
9	G03101	กฟจ.สระบุรี	16		15		14	7	5
10	G04101	กฟจ.ปราจีนบุรี	7		6		5	0	5
11	G04401	กฟส.ประจันตคาม	4		3		2	0	5
12	G04501	กฟส.บ้านสร้าง	3		2		1	0	5
รวม กฟจ.ปราจีนบุรี			10		9		8	0	5
13	G05101	กฟจ.นครนายก	11		10		9	0	5
14	G05201	กฟส.บ้านนา	5		4		3	0	5
15	G05301	กฟส.องครักษ์	9		8		7	1	5
รวม กฟจ.นครนายก			23	22	21	20	19	1	5
16	G06101	กฟจ.ปทุมธานี	7		6		5	0	5
17	G06301	กฟส.สามโคก	4		3		2	0	5
รวม กฟจ.ปทุมธานี			9		8		7	0	5
18	G07101	กฟอ.อรัญประเทศ	7		6		5	0	5
19	G07301	กฟส.วัฒนานคร	4		3		2	0	5
รวม กฟอ.อรัญประเทศ			9		8		7	0	5
20	G08101	กฟฟ.รังสิต	21	20	19	18	17	1	5
21	G09101	กฟอ.เสนา	7		6		5	0	5
22	G09201	กฟส.ผักไห่	3		2		1	0	5
23	G09301	กฟส.ลาดบัวหลวง	4		3		2	0	5
รวม กฟอ.เสนา			10		9		8	0	5
24	G10101	กฟอ.พระพุทธบาท	6		5		4	0	5
25	G11101	กฟอ.ท่าเรือ	5		4		3	0	5
26	G12101	กฟอ.กบินทร์บุรี	5		4		3	0	5
27	G12201	กฟส.นาดี	4		3		2	0	5
รวม กฟอ.กบินทร์บุรี			7		6		5	0	5
28	G13101	กฟอ.ฉะเชิงเทรา	12		11		10	0	5
29	G13201	กฟส.หนองเสือ	8		7		6	0	5
รวม กฟอ.ฉะเชิงเทรา			20	19	18	17	16	0	5
30	G14101	กฟอ.บางปะอิน	5		4		3	1	5
31	G15101	กฟอ.แก่งคอย	4		3		2	0	5
32	G15201	กฟส.ม่วงเกล็ด	5		4		3	0	5
รวม กฟอ.แก่งคอย			7		6		5	0	5
33	G16101	กฟจ.สระแก้ว	6		5		4	0	5
34	G16201	กฟส.วังน้ำเย็น	4		3		2	0	5
รวม กฟจ.สระแก้ว			8		7		6	0	5

ที่	รหัส กฟฟ.	กฟฟ.1-3	ข้อ 1.1 ความสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียน					จำนวนข้อร้องเรียน (ม.ค.-มิ.ย. 2564)	ได้เกณฑ์
			เกณฑ์ 1	เกณฑ์ 2	เกณฑ์ 3	เกณฑ์ 4	เกณฑ์ 5		
35	G17101	กฟอ.ปทุมธานี 2	11		10		9	0	5
36	G18101	กฟอ.วังน้อย	6		5		4	0	5
37	G19101	กฟอ.ลำลูกกา	13		12		11	2	5
38	G20101	กฟอ.คลองหลวง	11		10		9	3	5
39	G21101	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว	7		6		5	0	5
40	G22101	กฟอ.หนองแค	5		4		3	0	5
41	G22301	กฟส.วิหารแดง	3		2		1	0	5
รวม กฟอ.หนองแค			6		5		4	0	5
42	G23101	กฟอ.ศรีมหาโพธิ์	5		4		3	0	5
43	G24101	กฟฟ.ประตุน้ำพระอินทร์	5		4		3	1	5
44	G25101	กฟฟ.บ้านหินกอง	4		3		2	1	5
			228	214	210	205	201	20	5

- หมายเหตุ
- ค่าเป้าหมายจำนวนข้อร้องเรียน(ข้อ 1.1) คิดจากจำนวนข้อร้องเรียนปี 2562-2563 ทุกช่องทาง และเทียบน้ำหนักจากจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าของแต่ละ กฟฟ. พร้อมทั้งเพิ่มน้ำหนักให้ กฟฟ.ปริมณฑล
 - ค่าเป้าหมายจำนวนข้อร้องเรียน(ข้อ 1.1) กรณีไฟฟ้าชั้น 1-3 ที่มี กฟฟ.ลูก ค่าเกณฑ์ประเมินของ กฟฟ.ชั้น 1-3 คิดจากค่าเกณฑ์ของ กฟฟ.ชั้น1-3 ที่รวม กฟฟ.ในสังกัด
 - ค่าเกณฑ์ (ข้อ 1.1) กรณีข้อร้องเรียน 0-15 เรื่อง คิด 3 เกณฑ์ (เกณฑ์ 1 , 3 , 5) และกรณีข้อร้องเรียนมากกว่า 15 เรื่อง คิด 5 เกณฑ์ (เกณฑ์ 1 , 2 , 3 , 4 , 5)