



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑

ถึง กฟภ.๑

เลขที่

วันที่

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนสถานะเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรียน ผชก.(ก๑) ผ่าน อ.ผ.ว.บ.ก.๑

๑. เรื่องเดิม

๑๖ ธ.ค. ๖๔

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 กรกฎาคม ๒๕๖๔ มีจำนวน ๒ เรื่อง โดยแยกประเภทข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๑) สรุปได้ดังนี้

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน		
		ก.ค.	ม.ค.-ก.ค.	ร้อยละ
๑	เรื่อง คุณภาพไฟฟ้า	๑	๘	๓๖.๓๖
	- ไฟฟ้าดับ	๑	๕	๒๒.๗๓
	- ไฟฟ้าตก	๐	๓	๑๓.๖๔
	- ไฟฟ้าเกิน	๐	๐	๐.๐๐
	- ไฟกระพริบ	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๒	เรื่อง การให้บริการ	๑	๔	๑๘.๑๘
	- ปิดก่อนเวลา	๐	๐	๐.๐๐
	- บริการล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ไม่มีพนักงานบริการ	๐	๐	๐.๐๐
	- ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	๐	๑	๔.๕๕
	- ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก	๐	๐	๐.๐๐
	- หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน กฟภ., ๑๑๒๔ รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	๐	๑	๔.๕๕
	- ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	๐	๐	๐.๐๐
	- แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า	๑	๒	๙.๐๙
	- ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	๐	๐	๐.๐๐
	- จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐

๓. เรื่อง...

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน		
		ก.ค.	ม.ค.-ก.ค.	ร้อยละ
๓	เรื่อง จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๐	๕	๒๒.๗๓
	- จดหน่วย/พิมพ์ใบผิดพลาด	๐	๓	๑๓.๖๔
	- 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	๙.๐๙
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๔	เรื่อง พฤติกรรมพนักงาน	๐	๔	๑๘.๑๘
	- เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- พนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ	๐	๔	๑๘.๑๘
	- แอบอ้างการเป็นพนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- จดหน่วยล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๕	เรื่อง ถูกดักจ่ายกระแสไฟฟ้า	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	๔.๕๕
รวมข้อร้องเรียน		๒	๒๒	๑๐๐

๒.๒ การจัดการข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า และพฤติกรรมพนักงาน พื้นที่ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนแบ่งตามประเภทที่สูงสุด (กฟฟ.ชั้น ๑-๓ (รวม กฟฟ. ในสังกัด)) สถานะ ๑ มกราคม – ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔ มีดังนี้

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	คุณภาพไฟฟ้า	กฟอ.อยุธยา	๒
		กฟจ.สระบุรี	๒
		กฟอ.คลองหลวง	๑
		กฟอ.บางปะอิน	๑
		กฟอ.ลำลูกกา	๒
๒	การให้บริการ	กฟจ.นครนายก	๑
		กฟฟ.บ้านหินกอง	๑
		กฟอ.คลองหลวง	๑
		กฟอ.ลำลูกกา	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	ถูกดักจ่ายกระแสไฟฟ้า	-	-
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 คอนเน็กเตอร์ที่เชื่อมต่อสายชำรุด หรือไฟฟ้ารั่วลงดิน เป็นต้น ให้ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข ๑.๒.๓ กรณีปฏิบัติตามขั้นตอนที่ ๑.๒.๑ และ ๑.๒.๒ แล้ว แรงดันไฟฟ้ายังคงต่ำกว่าพิกัด ให้ดำเนินการปรับแก้หม้อแปลง โดยระยะมีดระวางไม่ให้แรงดันไฟฟ้าได้หม้อแปลงในช่วงโหลดต่ำสุดเกินกว่า ๒๔๐ โวลต์ หรือตามมาตรฐานการให้บริการที่ประกาศไว้ในปัจจุบัน ๑.๒.๔ กรณีดำเนินการตามข้อ ๑.๒.๑, ๑.๒.๒ และ ๑.๒.๓ แล้ว แรงดันไฟฟ้ายังคงต่ำกว่าพิกัด ให้พิจารณาตัดจ่ายระบบจำหน่ายใหม่จากจุดที่เหมาะสมกว่า หรือพิจารณาปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสมโดยคำนึงถึงความต้องการการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในอนาคต
	-ไฟดับบ่อย ไฟกระพริบ	ให้ตรวจสอบอุปกรณ์ในระบบจำหน่ายที่มีความเสี่ยงต่อการชำรุดเสียหายตรวจเช็คจุดต่อในระบบจำหน่ายด้วยกล้องส่องความร้อน พร้อมทั้งตรวจสอบดูแลติดตั้งไม้อัดแนวระบบจำหน่ายของ กฟผ. อยู่เสมอ

ประเภท	สาเหตุย่อย	แนวทางการป้องกัน/แก้ไข
๒. การให้บริการ และพฤติกรรม พนักงาน	-	๒.๑ ให้ทุก กฟพ. ดำเนินโครงการ SSC๑ อยู่เสมอเพื่อสร้างความตระหนักในงานด้านบริการด้วยใจให้กับพนักงาน และลูกค้าของ PEA ด้วยการพูด Service Talk ในเรื่องเกี่ยวกับระเบียบ/มาตรฐาน/ปัญหาที่ต้องแก้ไข รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ ในงานด้านบริการลูกค้า ๒.๒ ให้กำกับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการโดยไม่ใช้กิริยา หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น หน้าเคาน์เตอร์รับเงิน, งานติดตั้งมิเตอร์, ดัดกลับมิเตอร์, กรณียัดจ่ายไฟ, การรับโทรศัพท์ รวมถึงให้ดำเนินการอบรมชี้แจงพนักงานในแผนกที่ทำหน้าที่บริการผู้ใช้ไฟ ให้ใช้กิริยาวาจาด้วยความสุภาพอ่อนโยน หรือกำหนดมาตรการเพิ่มเติม ๒.๓ เน้นย้ำผู้รับจ้างในเรื่องการบริการให้เกิดความประทับใจกับผู้ใช้ไฟฟ้า ใช้งานที่สุภาพ แต่งกายด้วยชุดยูนิฟอร์มรูปแบบเดียวกัน ติดบัตรแสดงตัว และห้ามใส่กางเกงยีนส์ หรือรองเท้าแตะไปปฏิบัติงานโดยเด็ดขาด และหากมีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างใหม่ ต้องดำเนินการจัดอบรมแนวทางการปฏิบัติงาน ให้รับทราบก่อนทุกครั้ง
๓. จุดหน่วย/โบแจ้งค่าไฟฟ้า	-	สาเหตุส่วนใหญ่ลูกค้าไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ หรือการแจ้งเตือน ขอให้กำกับผู้ปฏิบัติงานดำเนินการนำใบแจ้งหนี้ส่งไปถึงลูกค้า และให้ประสานกับลูกค้าเรื่องจุดนำส่งใบแจ้งหนี้ที่ไม่เสี่ยงต่อการสูญหาย พร้อมแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าติดตั้งใช้งาน PEA Smart Plus เพื่อตัดปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งหนี้
๔. ถูกดจ่ายไฟ	-	๔.๑ ให้ผู้รับจ้างชี้แจงแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในวันที่เข้าดำเนินการงดจ่ายไฟ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟรับทราบข้อมูล และขั้นตอนการขอผ่อนผันชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า และให้ประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการรับชำระเงินต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ไฟสะดวกไปใช้บริการได้ เช่น การสมัคร Application PEA Smart Plus , บริการแจ้งเตือนผ่าน SMS เพื่อให้ผู้ใช้ไฟได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น ๔.๒ ในด้านของการแจ้งเตือนผู้ใช้ไฟก่อนตัดมิเตอร์ โดยการส่งหนังสือแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟได้รับทราบถึงระยะเวลาที่เกินกำหนด และระยะเวลาที่จะต้องชำระ ค่ากระแสไฟฟ้า ปัจจุบันมีผู้ใช้ไฟจำนวนมากร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องของใบแจ้งเตือนก่อนถูกงดจ่ายไฟว่าเป็นการประจานทำให้ผู้ใช้ไฟอับอายได้รับความเสียหาย ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ จึงควรแก้ไขโดยแจ้ง ผู้รับจ้างให้นำใบแจ้งเตือนใส่ตู้รับจดหมาย หรือดำเนินการปกปิดข้อความในใบแจ้งเตือน เพื่อไม่ให้กระทบต่อความรู้สึกของผู้ใช้ไฟ

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

๓.๓ ข้อเสนอแนะ สถานะ ๑ มกราคม – ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔ มีจำนวน ๘๖๑ เรื่อง ซึ่งไม่ได้นับเป็นข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๓) นั้น หากไม่ได้ประสานแก้ไขหรือชี้แจงทำความเข้าใจจะส่งผลให้ผู้ใช้ไฟไม่พอใจเกิดข้อร้องเรียนได้ ดังนั้น ขอให้ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขข้อแนะนำทั้งหมดตามมาตรฐานเดียวกันกับการแก้ไขข้อร้องเรียน พร้อมปิดเรื่องเพื่อไม่ให้เกิดเป็นข้อร้องเรียนอีก

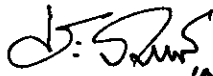
๓.๔ การขึ้นชมการปฏิบัติงานของพนักงาน PEA สถานะ ๑ มกราคม – ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔ มีจำนวน ๘๕ เรื่อง (ตามเอกสารแนบ ๔)

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/๓qHnobL> หรือ QR Code ด้านล่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป



10 พ.ย. ๒๕๖๔

(นายประวิทย์ ทองดี)

อก.บส.ก.๑

ที่ ก.๑ กบล. (ลส.) ๕๒๒๔/๖๕๖๔

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

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



๑๓ พ.ย. ๒๕๖๔

(นายพงษ์เทพ อรุณโชติ)

อผ.วบ.ปฏิบัติงานแทน ผบก.(ก๑)



แบบฟอร์มขอปรับเปลี่ยนกลุ่มฯ

แผนลูกค้าสัมพันธ์

โทร. ๑๐๒๑๔

[illegible]

[illegible]

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ชื่อโรงเรียน (69 กฟฟ.)												สะสม 1 ม.ค. - 31 ก.ค. 2564				
		(1.1-1.7)		(2.1-2.13)		(3.1-3.8)		(4.1-4.5)		(5)		(6.1-6.2)		รวม ทั้งหมด	อยู่ ระหว่าง แก้ไข	ปิดงาน	คิดเป็น %	โรงเรียนซ้ำ ไฟตก-ไฟดับ
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด					
1	กฟง.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	กฟต.อุทัย		1											1		1	100.00%	
8	กฟง.อ่างทอง																0	
9	กฟย.ไชโย																0	
10	กฟต.วิเศษชัยชาญ																0	
11	กฟย.สามโก้																0	
12	กฟต.ป่าโมก																0	
13	กฟต.โพธิ์ทอง																0	
14	กฟย.แสวงหา																0	
15	กฟง.สระบุรี		2				3		1				1	7		7	100.00%	
16	กฟย.เสาไห้																0	
17	กฟย.หนองแซง																0	
18	กฟง.ปราชญ์บุรี																0	
19	กฟต.ประจันตคาม																0	
20	กฟส.บ้านสร้าง																0	
21	กฟอ.นครนายก																0	
22	กฟย.ปากพลี																0	
23	กฟส.บ้านนา																0	
24	กฟต.องครักษ์				1									1		1	100.00%	
25	กฟง.ปทุมธานี																0	
26	กฟต.สามโคก																0	
27	กฟอ.อรัญประเทศ																0	
28	กฟย.โคกสูง																0	
29	กฟย.ตาพระยา																0	
30	กฟต.วัฒนานคร																0	
31	กฟย.คลองหาด																0	
32	กฟฟ.รังสิต								1					1		1	100.00%	
33	กฟอ.เสนา																0	
34	กฟย.บางบาล																0	
35	กฟย.บางซ้าย																0	
36	กฟต.ผักไห่																0	
37	กฟต.ลาดบัวหลวง																0	
38	กฟย.บางไทร																0	
39	กฟอ.พระพุทธบาท																0	
40	กฟย.หนองโดน																0	
41	กฟอ.ท่าเรือ																0	
42	กฟย.บ้านหมอ																0	
43	กฟย.คอนสาร																0	
44	กฟอ.กบินทร์บุรี																0	
45	กฟย.วังตะเคียน																0	
46	กฟส.นาดี																0	
47	กฟอ.ธัญบุรี																0	
48	กฟต.หนองเสือ																0	
49	กฟอ.บางปะอิน		1														0	
50	กฟอ.แก่งคอย													1		1	100.00%	
51	กฟส.มวกเหล็ก																0	
52	กฟย.วังม่วง																0	

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)											สะสม 1 ม.ค. - 31 ก.ค. 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 %	ร้องเรียนซ้ำไฟตก-ไฟดับ
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด					
53	กฟผ.ชัยสนุ่น																0	
54	กฟจ.สระแก้ว																0	
55	กฟผ.เขาสก																0	
56	กฟส.วังน้ำเย็น																0	
57	กฟผ.วังสมบูรณ์																0	
58	กฟจ.ปทุมธานี 2																0	
59	กฟอ.วังน้อย																0	
60	กฟอ.ลำลูกกา		2		1		1						4		4	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	กฟผ.ศรีมหาโพธิ์																0	
67	กฟผ.ท่าคัน																0	
68	กฟฟ.ประจักษ์ศิลปาคม								1				1		1	100.00%		
69	กฟฟ.บ้านหินกอง				1								1		1	100.00%		
70	สนง. เขต ก1 อรุณฯ																0	
ผลรวมทั้งหมด		8		4		5		4				1		22		22	100.00%	
		8		4		5		4		1								

หมายเหตุ ประเภทอื่น ๆ จำนวน 1 เรื่องเกิดจากเหตุการณ์ รอดชนเสาไฟฟ้า

[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 กฟภ. ปรับเปลี่ยนจาก.....เป็น.....					
โดยข้าพเจ้าไม่ติดใจเอาความแต่อย่างใด ลงชื่อผู้ร้องเรียน..... วันที่.....					
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.					

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

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

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 6 ชื่นชม							
		พนักงาน มิเตอร์	พนักงานรับ ชำระเงิน	พนักงานแก้ไขไฟ	พนักงานจุด หน่วย/แจ้งหนี้	พนักงานรับ โทรศัพท์	พนักงาน รับคำร้อง	พนักงานอื่นๆ	รวม
50	กฟอ.แก่งคอย								
51	กฟส.มวกเหล็ก			1					1
52	กฟอ.วังม่วง								
53	กฟอ.ชัยสนุ่น								
54	กฟอ.สระแก้ว								
55	กฟอ.เขาฉกรรจ์			1					1
56	กฟส.วังน้ำเย็น	1		2					3
57	กฟอ.วังสมบูรณ์								
58	กฟอ.ปทุมธานี 2	1	1	2				1	5
59	กฟอ.วังน้อย								
60	กฟอ.ลำลูกกา						1	1	2
61	กฟอ.คลองหลวง	2		1					3
62	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว								
63	กฟอ.หนองแค			1		2		1	4
64	กฟส.วิหารแดง								
65	กฟอ.ศรีมหาโพธิ์								
66	กฟอ.ศรีมหาโพธิ์								
67	กฟอ.ท่าตูม								
68	กฟฟ.ประตูลำพระอินทร์	3	1			1		1	6
69	กฟฟ.บ้านหินกอง								
70	สนง. เขต ก1 อยุธา								
ผลรวมทั้งหมด		9	5	32		5	23	11	85

ที่	รหัส กฟฟ.	กฟฟ.1-3	ข้อ 1.1 ความสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียน					จำนวนข้อร้องเรียน (ม.ค.-ก.ค. 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.อัญบุรี	12		11		10	0	5
29	G13201	กฟส.หนองเสือ	8		7		6	0	5
รวม กฟอ.อัญบุรี			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.มวกเหล็ก	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.-ก.ค. 2564)	ได้เกณฑ์
			เกณฑ์ 1	เกณฑ์ 2	เกณฑ์ 3	เกณฑ์ 4	เกณฑ์ 5		
35	G17101	กฟจ.ปทุมธานี 2	11		10		9	0	5
36	G18101	กฟอ.วังน้อย	6		5		4	0	5
37	G19101	กฟอ.ลำลูกกา	13		12		11	4	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.ประจักษ์ศิลปาคม	5		4		3	1	5
44	G25101	กฟฟ.บ้านหินกอง	4		3		2	1	5
			228	214	210	205	201	22	5

- หมายเหตุ
- 1.ค่าเป้าหมายจำนวนข้อร้องเรียน(ข้อ 1.1) คิดจากจำนวนข้อร้องเรียนปี 2562-2563 ทุกช่องทาง และเทียบน้ำหนักจากจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าของแต่ละ กฟฟ. พร้อมทั้งเพิ่มน้ำหนักให้ กฟฟ.ปริมณฑล
 - 2.ค่าเป้าหมายจำนวนข้อร้องเรียน(ข้อ 1.1) กรณีไฟฟ้าชั้น 1-3 ที่มี กฟฟ.ลูก ค่าเกณฑ์ประเมินของ กฟฟ.ชั้น 1-3 คิดจากค่าเกณฑ์ของ กฟฟ.ชั้น1-3 ที่รวม กฟฟ.ในสังกัด
 - 3.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)