



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑

ถึง กฟภ.๑

เลขที่

วันที่

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนสถานะเดือน ธันวาคม ๒๕๖๔

เรียน ผชก.(ก๑) ผ่าน อฟ.ว.บ.ก.๑ 

๑. เรื่องเดิม ๑๐ ม.ค. ๒๕๖๕

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 รวมถึงเป็นระบบที่สามารถจัดเก็บ และติดตามผลการดำเนินงาน (Tracking) ข้อร้องเรียนทั่วประเทศได้แบบ Real Time นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ กบล.ก.๑ ได้ตรวจสอบข้อร้องเรียนทุกประเภทจากระบบ PEA-VOC System ในเขต กฟภ.๑ สถานะ ธันวาคม ๒๕๖๔ มีจำนวน ๒ เรื่อง โดยแยกประเภทข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๑) สรุปได้ดังนี้

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน		
		จ.ภ.	ม.ค.-จ.ค.	ร้อยละ
๑	เรื่อง คุณภาพไฟฟ้า	๐	๑๐	๒๗.๗๘
	- ไฟฟ้าดับ	๐	๖	๑๖.๖๗
	- ไฟฟ้าตก	๐	๔	๑๑.๑๑
	- ไฟฟ้าเกิน	๐	๐	๐.๐๐
	- ไฟกระพริบ	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๒	เรื่อง การให้บริการ	๑	๑๐	๒๗.๗๘
	- ปิดก่อนเวลา	๐	๐	๐.๐๐
	- บริการล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ไม่มีพนักงานบริการ	๐	๐	๐.๐๐
	- ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	๐	๑	๒.๗๘
	- ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก	๐	๐	๐.๐๐
	- หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน กฟภ., ๑๑๒๙ รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	๐	๒	๕.๕๖
	- ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าง่วงหน้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	๐	๐	๐.๐๐
	- แก้ไขเหตุการณ์แสงไฟฟ้าดับล่าช้า	๐	๒	๕.๕๖
	- ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	๐	๑	๒.๗๘
	- จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	๐	๑	๒.๗๘
	- อื่น ๆ	๑	๓	๘.๓๓

๓. เรื่อง...

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน		
		ธ.ค.	ม.ค.-ธ.ค.	ร้อยละ
๓	เรื่อง จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า - จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด - ขอคืนเงินประกันการใช้ไฟ - ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด) - ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า - ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า - ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ค่าไฟฟ้าผิดปกติ - อื่น ๆ	๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐	๕ ๓ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๒ ๐	๑๓.๘๙ ๘.๓๓ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๕.๕๖ ๐.๐๐
๔	เรื่อง พฤติกรรมพนักงาน - เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า - พนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ - แอบอ้างการเป็นพนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้า - จดหน่วยล่าช้า - จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง - อื่น ๆ	๑ ๐ ๑ ๐ ๐ ๐ ๐	๘ ๐ ๕ ๐ ๐ ๑ ๒	๒๒.๒๒ ๐.๐๐ ๑๓.๘๙ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๒.๗๘ ๕.๕๖
๕	เรื่อง ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า - ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์ - ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ - อื่น ๆ	๐ ๐ ๐ ๐	๐ ๐ ๐ ๐	๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐
๖	อื่น ๆ	๐	๓	๘.๓๓
	รวมข้อร้องเรียน	๒	๓๖	๑๐๐

๒.๒ การจัดการข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า และ อื่น ๆ พื้นที่ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนแบ่งตามประเภทที่สูงสุด ๕ อันดับแรก (กฟฟ.ชั้น ๑-๓ (รวม กฟฟ. ในสังกัด)) สถานะ ๑ มกราคม – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๔ มีดังนี้

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	คุณภาพไฟฟ้า	กฟจ.สระบุรี	๓
		กฟจ.อยุธยา	๒
		กฟอ.ลาลูกกา	๒
		กฟอ.บางปะอิน	๑
		กฟฟ.ปทุมธานี ๒	๑
๒	การให้บริการ	กฟอ.ลาลูกกา	๓
		กฟจ.สระบุรี	๑
		กฟจ.อยุธยา	๑
		กฟอ.คลองหลวง	๑
		กฟจ.นครนายก	๑

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๓	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	กฟจ.สระบุรี	๓
		กฟอ.ลำลูกกา	๑
		กฟอ.คลองหลวง	๑
๔	พฤติกรรมพนักงาน	กฟอ.ลำลูกกา	๒
		กฟจ.สระบุรี	๑
		กฟจ.อยุธยา	๑
		กฟอ.เสนา	๑
		กฟจ.อ่างทอง	๑
๕	ถูกดักจ่ายกระแสไฟฟ้า	-	-
๖	อื่น ๆ	กฟจ.สระบุรี	๑
		กฟจ.ปทุมธานี	๑
		กฟอ.เสนา	๑

หมายเหตุ ผลรวมจำนวนข้อร้องเรียน ๕ อันดับ มีจำนวน ๓๐ เรื่อง จากผลรวมข้อร้องเรียนทั้งหมด ๓๖ เรื่อง

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 ดังเป้าหมายในการดำเนินการ 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 โดยระยะวัดแรงดันไฟฟ้าได้หม้อแปลงในช่วงโหลดต่ำสุดเกินกว่า ๒๔๐ โวลต์ หรือตามมาตรฐานการให้บริการที่ประกาศไว้ในปัจจุบัน ๑.๒.๔ กรณีดำเนินการตามข้อ ๑.๒.๑, ๑.๒.๒ และ ๑.๒.๓ แล้ว แรงดันไฟฟ้ายังคงต่ำกว่าพิกัด ให้พิจารณาตัดจ่ายระบบจำหน่ายใหม่จากจุดที่เหมาะสมกว่า หรือพิจารณาปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสมโดยคำนึงถึงความต้องการการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในอนาคต
	-ไฟดับบ่อย ไฟกระพริบ	ให้ตรวจสอบอุปกรณ์ในระบบจำหน่ายที่มีความเสี่ยงต่อการชำรุดเสียหายตรวจเช็คจุดต่อในระบบจำหน่ายด้วยกล้องส่องความร้อน พร้อมทั้งตรวจสอบดูแลตัดต้นไม้ใกล้แนวระบบจำหน่ายของ กฟภ. อยู่เสมอ

ประเภท	สาเหตุย่อย	แนวทางการป้องกัน/แก้ไข
๒. การให้บริการ และพฤติกรรม พนักงาน	-	๒.๑ ให้ทุก กฟพ. ดำเนินโครงการ SSC๑ อยู่เสมอเพื่อสร้างความตระหนักในงานด้านบริการด้วยใจให้กับพนักงาน และลูกจ้างของ PEA ด้วยการพูด Service Talk ในเรื่องเกี่ยวกับระเบียบ/มาตรฐาน/ปัญหาที่ต้องแก้ไข รวมทั้งข้อแนะนำต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ ในงานด้านบริการลูกค้า ๒.๒ ให้กำชับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการโดยไม่ใช้กิริยา หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น หน้าเคาน์เตอร์รับเงิน, งานติดตั้งมิเตอร์, ติดกลับมิเตอร์, กรณียัดจ่ายไฟ, การรับโทรศัพท์ รวมถึงให้ดำเนินการอบรมชี้แจงพนักงานในแผนกที่ทำหน้าที่บริการผู้ใช้ไฟ ให้ใช้กิริยาวาจาด้วยความสุภาพอ่อนโยน หรือกำหนดมาตรการเพิ่มเติม ๒.๓ เน้นย้ำผู้รับจ้างในเรื่องการบริการให้เกิดความประทับใจกับผู้ใช้ไฟฟ้า ใช้งานจากที่สุภาพ แต่งกายด้วยชุดยูนิฟอร์มรูปแบบเดียวกัน ติดบัตรแสดงตัว และห้ามใส่กางเกงยีนส์ หรือรองเท้าแตะไปปฏิบัติงานโดยเด็ดขาด และหากมีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างใหม่ ต้องดำเนินการจัดอบรมแนวทางการปฏิบัติงาน ให้รับทราบก่อนทุกครั้ง
๓. จัดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	-	สาเหตุส่วนใหญ่ลูกค้าไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ หรือการแจ้งเตือน ขอให้กำชับผู้ปฏิบัติงานดำเนินการนำใบแจ้งหนี้ส่งถึงลูกค้า และให้ประสานกับลูกค้าเรื่องจุดนำส่งใบแจ้งหนี้ที่ไม่เสี่ยงต่อการสูญหาย พร้อมแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าติดตั้งใช้งาน PEA Smart Plus เพื่อตัดปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งหนี้
๔. ถูกงดจ่ายไฟ	-	๔.๑ ให้ผู้รับจ้างชี้แจงแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในวันที่เข้าดำเนินการงดจ่ายไฟ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟรับทราบข้อมูล และขั้นตอนการขอผ่อนผันชำระหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า และให้ประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการรับชำระหนี้ต่าง 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 ข้อแนะนำ สถานะ ๑ มกราคม – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๔ มีจำนวน ๑,๑๙๗ เรื่อง ซึ่งไม่ได้นับเป็นข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๓) นั้น หากไม่ได้ประสานแก้ไขหรือชี้แจงทำความเข้าใจจะส่งผลให้ผู้ใช้ไฟไม่พอใจเกิดข้อร้องเรียนได้ ดังนั้น ขอให้ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขข้อแนะนำทั้งหมดตามมาตรฐานเดียวกันกับการแก้ไขข้อร้องเรียน พร้อมปิดเรื่องเพื่อไม่ให้เกิดเป็นข้อร้องเรียนอีก

๓.๔ การขึ้นชมการปฏิบัติงานของพนักงาน PEA สถานะ ๑ มกราคม – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๔ มีจำนวน ๑๒๗ เรื่อง (ตามเอกสารแนบ ๔)

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

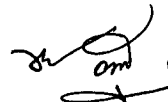
ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท ข้อร้องเรียนที่ไม่สอดคล้องกับค่านิยมข้อร้องเรียนตามคู่มือ“เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.”(ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ ๒) ให้พิจารณาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ และการขอยกเลิกข้อร้องเรียนและข้อร้องเรียนที่ซ้ำในระบบสารสนเทศบริหารจัดการ

เสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) รวมทั้งเหตุการณ์กรณีกระแสไฟฟ้าตก-ดับ ในบริเวณพื้นที่เดียวกันในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน โดยหากพิจารณาแล้วมีเรื่องร้องเรียนที่ต้องการปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท/ยกเลิก/เรื่องซ้ำ ให้จัดทำหนังสือปรับเปลี่ยนกลุ่ม และยกเลิกข้อร้องเรียนส่งให้ กบล.ก.๑ ครั้งที่ ๑ ภายในวันที่ ๑๕ ของเดือน ครั้งที่ ๒ ภายในวันที่ ๑ ของเดือนถัดไป เพื่อพิจารณาและหารือในส่วนที่เกี่ยวข้องปรับปรุงข้อมูลต่อไป โดยข้อมูลข้อร้องเรียนที่ กบล.ก.๑ ได้พิจารณาปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท/ยกเลิก/เรื่องซ้ำ และแบบฟอร์มขอปรับเปลี่ยนกลุ่ม/ประเภท/ยกเลิก/เรื่องซ้ำ สามารถ Download ได้ที่ <http://bit.ly/๓qHno๖L> หรือ QR Code ด้านล่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป


10 ม.ค. ๒๕๖๕
(นายประวิทย์ ดวงดี)
อก.บส.ก.๑

ที่ ก.๑ กบล. (ลส.) ๖๗/๖๘๖๕
เรียน อผ.ทุกฝ่าย, อก.ลพ., อก.ทุกกอง, ผจก. กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กพย.ทุกแห่ง
เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป


๑๐ ม.ก. ๒๕๖๕
(นายพงษ์เทพ อรุณโชติ)
อผ.วบ.ปฏิบัติงานแทน ผชก.(ก๑)



แบบฟอร์มขอปรับเปลี่ยนกลุ่มฯ
แผนกลูกค้าสัมพันธ์
โทร. ๑๐๒๑๔