



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑

ถึง กฟภ.๑

เลขที่

วันที่

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนสถานะเดือน มกราคม ๒๕๖๕

เรียน ผชก.(ก๑) ผ่าน อฝ.วบ.ก.๑ 

๑. เรื่องเดิม

๑๕ ก.พ. ๒๕๖๕

ตาม“คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” เริ่มใช้งานตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๕ โดยคู่มือดังกล่าวได้มีการทบทวนเนื้อหาและเพิ่มเติมรายละเอียดมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมุ่งเน้นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปัจจุบัน กฟภ. ได้พัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการเสียงของลูกค้าที่เรียกว่า “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 มกราคม ๒๕๖๕ มีจำนวน ๑ เรื่อง โดยแยกประเภทข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๑) สรุปได้ดังนี้

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน	
		ม.ค.	ร้อยละ
๑	เรื่อง คุณภาพไฟฟ้า	๑	๑๐๐.๐๐
	- ไฟฟ้าดับ	๑	๑๐๐.๐๐
	- ไฟฟ้าตก	๐	๐.๐๐
	- ไฟฟ้าเกิน	๐	๐.๐๐
	- ไฟกระพริบ	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
๒	เรื่อง การให้บริการ	๐	๐.๐๐
	- ปิดก่อนเวลา	๐	๐.๐๐
	- บริการล่าช้า	๐	๐.๐๐
	- ไม่มีพนักงานบริการ	๐	๐.๐๐
	- ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	๐	๐.๐๐
	- ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า	๐	๐.๐๐
	- ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก	๐	๐.๐๐
	- หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน กฟภ., ๑๑๒๙ รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	๐	๐.๐๐
	- ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า	๐	๐.๐๐
	- ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	๐	๐.๐๐
	- แก้ไขเหตุการณ์ไฟฟ้าดับล่าช้า	๐	๐.๐๐
	- ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	๐	๐.๐๐
	- จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐.๐๐

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน	
		ม.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	๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐
๔	เรื่อง พฤติกรรมพนักงาน - เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า - พนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ - แอบอ้างการเป็นพนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้า - จดหน่วยล่าช้า - จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง - อื่น ๆ	๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐	๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐
๕	เรื่อง ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า - ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์ - ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์ - อื่น ๆ	๐ ๐ ๐ ๐	๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐ ๐.๐๐
๖	อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
	รวมข้อร้องเรียน	๑	๑๐๐

๒.๒ การจัดการข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า และ อื่น ๆ พื้นที่ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนแบ่งตามประเภทที่สูงสุด ๕ อันดับแรก (กฟฟ.ชั้น ๑-๓ (รวม กฟฟ. ในสังกัด)) สถานะ ๑-๓๑ มกราคม ๒๕๖๕ มีดังนี้

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	คุณภาพไฟฟ้า	กฟฟ.ปทุมธานี	๑
๒	การให้บริการ	-	-
๓	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	-	-
๔	พฤติกรรมพนักงาน	-	-
๕	ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	-	-
๖	อื่น ๆ	-	-

หมายเหตุ ผลรวมจำนวนข้อร้องเรียน ๕ อันดับ มีจำนวน ๑ เรื่อง จากผลรวมข้อร้องเรียนทั้งหมด ๑ 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 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 คอนเนกเตอร์ที่ใช้ต่อสายชำรุด หรือไฟฟ้ารั่วลงดิน เป็นต้น ให้ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข ๑.๒.๓ กรณีปฏิบัติตามขั้นตอนที่ ๑.๒.๑ และ ๑.๒.๒ แล้ว แรงดันไฟฟ้ายังคงต่ำกว่าพิกัด ให้ดำเนินการปรับแก้หม้อแปลง โดยระมัดระวังไม่ให้แรงดันไฟฟ้าได้หม้อแปลงในช่วงโหลดต่ำสุดเกินกว่า ๒๔๐ โวลต์ หรือตามมาตรฐานการให้บริการที่ประกาศไว้ในปัจจุบัน ๑.๒.๔ กรณีดำเนินการตามข้อ ๑.๒.๑, ๑.๒.๒ และ ๑.๒.๓ แล้ว แรงดันไฟฟ้ายังคงต่ำกว่าพิกัด ให้พิจารณาตัดจ่ายระบบจำหน่ายใหม่จากจุดที่เหมาะสมกว่า หรือพิจารณาปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสมโดยคำนึงถึงความต้องการการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในอนาคต
	-ไฟดับบ่อย -ไฟกระพริบ	ให้ตรวจสอบอุปกรณ์ในระบบจำหน่ายที่มีความเสี่ยงต่อการชำรุดเสียหายตรวจสอบเช็คจุดต่อในระบบจำหน่ายด้วยกล้องส่องความร้อน พร้อมทั้งตรวจสอบดูแลตัดต้นไม้ใกล้แนวระบบจำหน่ายของ กฟก. อยู่เสมอ
๒. การให้บริการและพฤติกรรมพนักงาน	-	๒.๑ ให้ทุก กฟฟ. ดำเนินโครงการ SSC๑ อยู่เสมอเพื่อสร้างความตระหนักในงานด้านบริการด้วยใจให้กับพนักงานและลูกจ้างของ PEA ด้วยการพูด Service Talk ในเรื่องเกี่ยวกับระเบียบ/มาตรฐาน/ปัญหาที่ต้องแก้ไข รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ ในงานด้านบริการลูกค้า ๒.๒ ให้กำชับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการโดยไม่ใช้กิริยา หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น หน้าเคาน์เตอร์รับเงิน, งานติดตั้งมิเตอร์, ติดกลับมิเตอร์, กรณีงดจ่ายไฟ, การรับโทรศัพท์ รวมถึงให้ดำเนินการอบรมชี้แจงพนักงานในแผนกที่ทำหน้าที่บริการผู้ใช้ไฟ ให้ใช้กิริยาวาจาด้วยความสุภาพอ่อนโยน หรือกำหนดมาตรการเพิ่มเติม ๒.๓ เน้นย้ำผู้รับจ้างในเรื่องการบริการให้เกิดความประทับใจกับผู้ใช้ไฟฟ้า iva จากที่สุภาพ แต่งกายด้วยชุดยูนิฟอร์มรูปแบบเดียวกัน ติดบัตรแสดงตัว และห้ามใส่กางเกงยีนส์ หรือรองเท้าแตะไปปฏิบัติงานโดยเด็ดขาด และหากมีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างใหม่ ต้องดำเนินการจัดอบรมแนวทางการปฏิบัติงาน ให้รับทราบก่อนทุกครั้ง
๓. จัดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	-	สาเหตุส่วนใหญ่ลูกค้าไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ หรือการแจ้งเตือน ขอให้กำชับผู้ปฏิบัติงานดำเนินการนำใบแจ้งหนี้ส่งไปถึงลูกค้า และให้ประสานกับลูกค้าเรื่องจุดนำส่งใบแจ้งหนี้ที่ไม่เสี่ยงต่อการสูญหาย พร้อมแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าติดตั้งใช้งาน PEA Smart Plus เพื่อตัดปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งหนี้
๔. ถูกตัดจ่ายไฟ	-	๔.๑ ให้ผู้รับจ้างชี้แจงแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในวันที่เข้าดำเนินการตัดจ่ายไฟ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟรับทราบข้อมูลและขั้นตอนการขอผ่อนผันชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า และให้ประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการชำระเงินต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ไฟสะดวกไปใช้บริการได้ เช่น การสมัคร Application PEA Smart Plus , บริการแจ้งเตือนผ่าน SMS เพื่อให้ผู้ใช้ไฟได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น ๔.๒ ในด้านของการแจ้งเตือนผู้ใช้ไฟก่อนตัดมิเตอร์ โดยการส่งหนังสือแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟได้ รับทราบถึงระยะเวลาที่เกินกำหนด และระยะเวลาที่จะต้องชำระ ค่ากระแสไฟฟ้า ปัจจุบันมีผู้ใช้ไฟจำนวนมากร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องของใบแจ้งเตือนก่อนถูกตัดจ่ายไฟว่าเป็นการประจานทำให้ผู้ใช้ไฟอายได้รับความเสียหาย ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ จึงควรแก้ไขโดยแจ้ง ผู้รับจ้างให้นำใบแจ้งเตือนใส่ตู้รับจดหมาย หรือดำเนินการปกปิดข้อความในใบแจ้งเตือนเพื่อไม่ให้กระทบต่อความรู้สึกของผู้ใช้ไฟ

๓.๒ การดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน หลังจากปิดเรื่องร้องเรียนแล้วให้แนบไฟล์บันทึกคำร้องเสียงของลูกค้า แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม VOC-๖๕-๐๑ และแบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม VOC-๖๕-๐๑ ลงในระบบสารสนเทศบริหารจัดการเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ประกอบในการปิดเรื่องร้องเรียน ทุกเรื่อง (ตามเอกสารแนบ ๒)

๓.๓ ข้อเสนอแนะ สถานะ ๑-๓๑ มกราคม ๒๕๖๕ มีจำนวน ๑๐๗ เรื่อง ซึ่งไม่ได้นับเป็นข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๓) นั้น หากไม่ได้ประสานแก้ไขหรือชี้แจงทำความเข้าใจจะส่งผลให้ผู้ไข้ไม่พอใจเกิดข้อร้องเรียนได้ ดังนั้น ขอให้ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขข้อแนะนำทั้งหมดตามมาตรฐานเดียวกันกับการแก้ไขข้อร้องเรียนพร้อมปิดเรื่องเพื่อไม่ให้เกิดเป็นข้อร้องเรียนอีก

๓.๔ ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ด้านคุณภาพไฟฟ้า สถานะ ๑-๓๑ มกราคม ๒๕๖๕ มีจำนวน ๒๐ เรื่อง ได้จัดอันดับ ๕ อันดับสูงสุดของพื้นที่ กฟฟ. พิตรเดอร์ และตำบล (ตามเอกสารแนบ ๔) ให้ กฟฟ. ที่ติดอันดับดำเนินการตรวจสอบแก้ไขจัดทำแผนงานปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้า เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์อีก

๓.๕ การขึ้นชมการปฏิบัติงานของพนักงาน PEA สถานะ ๑-๓๑ มกราคม ๒๕๖๕ มีจำนวน ๑๐ เรื่อง (ตามเอกสารแนบ ๕)

ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท ข้อร้องเรียนที่ไม่สอดคล้องกับคำนิยามข้อร้องเรียนตาม "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ." ให้พิจารณาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ และการขอยกเลิกข้อร้องเรียนและข้อร้องเรียนที่ซ้ำในระบบสารสนเทศบริหารจัดการเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) รวมทั้งเหตุการณ์กรณีกระแสไฟฟ้าตก-ดับ ในบริเวณพื้นที่เดียวกันในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน โดยหากพิจารณาแล้วมีเรื่องร้องเรียนที่ต้องการปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท/ยกเลิก/เรื่องซ้ำ ให้จัดทำหนังสือปรับเปลี่ยนกลุ่มและยกเลิกข้อร้องเรียนส่งให้ กบล.ก.๑ ครั้งที่ ๑ ภายในวันที่ ๑๕ ของเดือน ครั้งที่ ๒ ภายในวันที่ ๑ ของเดือนถัดไป เพื่อพิจารณาและหารือในส่วนที่เกี่ยวข้องปรับปรุงข้อมูลต่อไป โดยข้อมูลข้อร้องเรียนที่ กบล.ก.๑ ได้พิจารณาปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท/ยกเลิก/เรื่องซ้ำ และแบบฟอร์มขอปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท/ยกเลิก/เรื่องซ้ำ สามารถ Download ได้ที่ <http://bit.ly/๓qHnobL> หรือ QR Code ด้านล่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป


(นายประวิทย์ ดวงดี)
อก.บล.ก.๑

ที่ ก.๑ กบล. (ลส.) ๓๔๙/๒๕๖๕

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

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป


(นายพงษ์เทพ อรุณโชติ)
อฟ.วบ.ปฏิบัติงานแทน ผชก.(ก๑)



แบบฟอร์มขอปรับเปลี่ยนกลุ่มฯ

แผนกลูกค้าสัมพันธ์

โทร. ๑๐๒๑๔

[illegible]

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ขี้อร่อยเรียน (69 กฟฟ.)												สถานะรายเดือน ม.ค.2565				
		(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
		รอก	ปิด	รอก	ปิด	รอก	ปิด	รอก	ปิด	รอก	ปิด	รอก	ปิด					
53	กฟย.ชัยสุนทร																0	
54	กฟย.สระแก้ว																0	
55	กฟย.เขาคกรรจ																0	
56	กฟส.วังน้ำเย็น																0	
57	กฟย.วังสมบูรณ์																0	
58	กฟย.ปทุมธานี 2																0	
59	กฟอ.วังน้อย																0	
60	กฟอ.สำลูกกา																0	
61	กฟอ.คลองหลวง																0	
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																0	
69	กฟฟ.บ้านหินกอง																0	
70	สนง.กฟก.1																0	
ผลรวมทั้งหมด			1											1		1	100.00%	
		1																

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ขั้วร้อยเรียน (69 กฟฟ.)												สะสม 1-31 ม.ค. 2565				
		(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					
1	กฟจ.อยุธยา																0	
2	กฟส.นครหลวง																0	
3	กฟย.ภาษี																0	
4	กฟส.บางปะหัน																0	
5	กฟย.มหาราช																0	
6	กฟย.บ้านแพรก																0	
7	กฟส.อุทัย																0	
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																0	
16	กฟย.เสนาให้																0	
17	กฟย.หนองแซง																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																0	
25	กฟจ.ปทุมธานี		1										1		1		100.00%	
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.วังสิด																0	
33	กฟอ.เสนา																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.ดอนทุค																0	
44	กฟอ.กบินทร์บุรี																0	
45	กฟย.วังตะเคียน																0	
46	กฟส.นาดี																0	
47	กฟอ.ธัญบุรี																0	
48	กฟส.หนองเสือ																0	
49	กฟอ.บางปะอิน																0	
50	กฟอ.แก่งคอย																0	
51	กฟส.มวกเหล็ก																0	
52	กฟย.วังม่วง																0	

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ขี้อร่อยเรียน (69 กฟฟ.)												สะสม 1-31 ม.ค. 2565				
		(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
		คุณภาพไฟฟ้า		การให้บริการ		จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟ		พฤติกรรมพนักงาน		ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า		อื่นๆทั่วไป						
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด					
53	กฟย.ชัยสุนทร																0	
54	กฟย.สระแก้ว																0	
55	กฟย.เขาสก																0	
56	กฟย.วังน้ำเย็น																0	
57	กฟย.วังสมบูรณ์																0	
58	กฟย.ปทุมธานี 2																0	
59	กฟอ.วังน้อย																0	
60	กฟอ.ลำลูกกา																0	
61	กฟอ.คลองหลวง																0	
62	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว																0	
63	กฟอ.หนองแค																0	
64	กฟย.วิหารแดง																0	
65	กฟอ.ศรีมหาโพธิ์																0	
66	กฟย.ศรีมหาโพธิ์																0	
67	กฟย.ท่าตูม																0	
68	กฟฟ.ประจักษ์ศิลปาคม																0	
69	กฟฟ.บ้านหินกอง																0	
70	สนง.กฟก.1																0	
ผลรวมทั้งหมด		1												1		1	100.00%	
		1																

[illegible]



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง..... รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System..... วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ.....		
2. ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่น ๆ		
3. การยื่นคำร้อง ☐ เอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร ☐ ไม่เป็นเอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร		
4. ช่องทางคำร้อง ☐ 1129 PEA Contact Center ☐ โทรศัพท์สำนักงาน ☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร ☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล ☐ ศูนย์ดำรงธรรม ☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน ☐ สานเสวนา ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ☐ สื่อมวลชน ☐ สื่อสังคมออนไลน์ ☐ Website PEA / E-Mail ☐ Mobile Application ☐ สปน. (www.1111.go.th) ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)		
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อนามสกุล..... หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ.....		
6. รายละเอียดคำร้อง:		
7. ผู้รับคำร้อง: ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....		
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....		
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้.....รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....วันที่.....		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง “ในระบบสารบรรณ” หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กพท.,กพส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มีย่อยงานใน กพท.สร้างคำร้องดังกล่าว ในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน “ในระบบสารบรรณ” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน “ในระบบ PEA-VOC System” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ		



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง:	
.....	
.....	
.....	
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น:	
.....	
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น.....ผู้ติดต่อ.....	
4.การดำเนินการแก้ไข.....	
.....	
.....	
.....	
5.การแก้ไขป้องกัน	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
6. ผู้ตอบชี้แจง.....ตำแหน่ง.....วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง.....	
(กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)	
กรณีนี้ ผู้ร้องสามารถลงนามกับส่วนราชการนี้เองจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 7 - 12)	
7.ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว	
(.....) (เขียนตัวบรรจง)	
☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง	
☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....	
8.ทั้งนี้ข้าพเจ้ายินยอมให้ กฟภ. ปรับเปลี่ยนประเภทคำร้องจาก.....เป็น.....	
โดยข้าพเจ้าไม่ติดใจเอาความแต่อย่างใด ลงชื่อผู้ร้องเรียน.....วันที่.....	
9.ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า	
ลงวันที่..... เหตุผลในการปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....	
.....	

10.วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน					
11.คำชี้แจงกรณีปิด “ข้อร้องเรียน” เกิน 30 วัน.....					
12. การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า (เฉพาะเสียงของลูกค้า ประเภท ร้องขอ , ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น)					
รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ.					
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.					
5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....					
กรณีนี้ ผู้แจ้งข้อร้องเรียนไม่สามารถลงมารับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 13 – 14)					
13. ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่.....สาเหตุ.....					
14.ผู้ปิดคำร้อง.....วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน					

[illegible]

สรุปสาเหตุ (ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น) PEA-VOC System กฟผ.1 ปี 2565

[illegible]

[illegible]

[illegible]

ตารางวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ด้านคุณภาพไฟฟ้า จัดอันดับสูงสุด (สถานะ 1-31 มกราคม 2565)							
ลำดับที่	กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ	FEEDER		สถานที่		
			FEEDER ID	จำนวน	ตำบล	หมู่	จำนวน
1	กฟจ.สระบุรี	4	-	-	ห้วยป่าหวาย	2	1
			SRE07	1	เขาดินพัฒนา	4	1
			-	-	จั่วงาม	6	1
			-	-	ห้วยป่าหวาย	-	1
2	กฟฟ.รังสิต	2	BKA12	1	คูคต	11	1
			RSA06	1	คลองหนึ่ง	10	1
3	กฟอ.ลำลูกกา	2	-	-	ลำไทร	6	1
			-	-	ลาดสวาย	11	1
4	กฟจ.นครนายก	1	NYB09	1	พรหมณี	9	1
5	กฟจ.ปทุมธานี	1	PQB02	1	บางคูวัด	11	1

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

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 6 ชื่นชม							
		พนักงาน มิเตอร์	พนักงานรับ ชำระเงิน	พนักงานแก้ไขไฟ	พนักงานจด หน่วย/แจ้งหนี้	พนักงานรับ โทรศัพท์	พนักงาน รับคำร้อง	พนักงานอื่นๆ	รวม
50	กฟอ.แก่งคอย								
51	กฟส.มวกเหล็ก								
52	กฟย.วังม่วง								
53	กฟย.ชัยสนุ่น								
54	กฟอ.สระแก้ว								
55	กฟย.เขาฉกรรจ์								
56	กฟส.วังน้ำเย็น								
57	กฟย.วังสมบูรณ์								
58	กฟอ.ปทุมธานี 2								
59	กฟอ.วังน้อย								
60	กฟอ.ลำลูกกา								
61	กฟอ.คลองหลวง			3					3
62	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว							1	1
63	กฟอ.หนองแค		1						1
64	กฟส.วิหารแดง								
65	กฟอ.ศรีมหาโพธิ์								
66	กฟย.ศรีมโหสถ								
67	กฟย.ท่าตูม								
68	กฟฟ.ประจันตบุรี								
69	กฟฟ.บ้านหินกอง								
70	สนง.กฟก.1								
ผลรวมทั้งหมด			1	4			3	2	10