การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑ ถึง กฟก.๑
เลขที่ วันที่
เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนสถานะเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕
เรียน ผชก.(ก๑) ผ่าน อฝ.วบ.ก.๑

๑. เรื่องเดิม ๑๕ มี.ค. ๒๖๕

ตาม"คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." เริ่มใช้งานตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๕ โดยคู่มือดังกล่าวได้มีการทบทวนเนื้อหาและเพิ่มเติมรายละเอียดมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมุ่งเน้นการสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 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 กฟก.๑ สถานะ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ มีจำนวน ๒ เรื่อง โดยแยกประเภทข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๑) สรุปได้ดังนี้

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน		
		ก.พ.	ม.ค.-ก.พ.	ร้อยละ
๑	เรื่อง คุณภาพไฟฟ้า	๐	๑	๓๓.๓๓
	- ไฟฟ้าดับ	๐	๑	๓๓.๓๓
	- ไฟฟ้าตก	๐	๐	๐.๐๐
	- ไฟฟ้าเกิน	๐	๐	๐.๐๐
	- ไฟกระพริบ	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๒	เรื่อง การให้บริการ	๒	๒	๖๖.๖๗
	- ปิดก่อนเวลา	๐	๐	๐.๐๐
	- บริการล่าช้า	๑	๑	๓๓.๓๓
	- ไม่มีพนักงานบริการ	๐	๐	๐.๐๐
	- ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก	๑	๑	๓๓.๓๓
	- หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน กฟภ., ๑๑๒๙ รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	๐	๐	๐.๐๐
	- ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	๐	๐	๐.๐๐
	- แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	๐	๐	๐.๐๐
	- จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐

๓. เรื่อง...

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน		
		ก.พ.	ม.ค.-ก.พ.	ร้อยละ
๓	เรื่อง จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด	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	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๔	เรื่อง พฤติกรรมพนักงาน	๐	๐	๐.๐๐
	- เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- พนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ	๐	๐	๐.๐๐
	- 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	๐	๐.๐๐
	รวมข้อร้องเรียน	๒	๓	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 – ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ มีดังนี้

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

หมายเหตุ ผลรวมจำนวนข้อร้องเรียน ๕ อันดับ มีจำนวน ๓ เรื่อง จากผลรวมข้อร้องเรียนทั้งหมด ๓ เรื่อง

๓. ข้อพิจารณา...

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 อ๊อกไซด์ คอนเน็กเตอร์ที่ใช้ต่อสายชำรุด หรือไฟฟ้ารั่วลงดิน เป็นต้น ให้ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข ๑.๒.๓ กรณีปฏิบัติตามขั้นตอนที่ ๑.๒.๑ และ ๑.๒.๒ แล้ว แรงดันไฟฟ้ายังคงต่ำกว่าพิกัด ให้ดำเนินการปรับแท็ปหม้อแปลง โดยระมัดระวังไม่ให้แรงดันไฟฟ้าใต้หม้อแปลงในช่วงโหลดต่ำสุดเกินกว่า 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
๒. การให้บริการและพฤติกรรมพนักงาน	-	๒.๑ ให้ทุก กฟฟ. ดำเนินโครงการ SSC๑ อยู่เสมอเพื่อสร้างความตระหนักในงานด้านบริการด้วยใจให้กับพนักงานและลูกจ้างของ PEA ด้วยการพูด Service Talk ในเรื่องเกี่ยวกับระเบียบ/มาตรฐาน/ปัญหาที่ต้องแก้ไข รวมทั้งข้อแนะนำต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ ในงานด้านบริการลูกค้า ๒.๒ ให้กำชับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการโดยไม่ใช้กิริยา หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น หน้าเคาน์เตอร์รับเงิน, งานติดตั้งมิเตอร์, ติดกลับมิเตอร์, กรณีงดจ่ายไฟ, การรับโทรศัพท์ รวมถึงให้ดำเนินการอบรมชี้แจงพนักงานในแผนกที่ทำหน้าที่บริการผู้ใช้ไฟ ให้ใช้กิริยาวาจาด้วยความสุภาพอ่อนโยน หรือกำหนดมาตรการเพิ่มเติม ๒.๓ เน้นย้ำผู้รับจ้างในเรื่องการบริการให้เกิดความประทับใจกับผู้ใช้ไฟฟ้า ใช้วาจาที่สุภาพ แต่งกายด้วยชุดยูนิฟอร์มรูปแบบเดียวกัน ติดบัตรแสดงตัว และห้ามใส่กางเกงยีนส์ หรือรองเท้าแตะไปปฏิบัติงานโดยเด็ดขาด และหากมีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างใหม่ ต้องดำเนินการจัดอบรมแนวทางการปฏิบัติงาน ให้รับทราบก่อนทุกครั้ง
๓. จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	-	สาเหตุส่วนใหญ่ลูกค้าไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ หรือการแจ้งเตือน ขอให้กำชับผู้ปฏิบัติงานดำเนินการนำใบแจ้งหนี้ส่งให้ถึงลูกค้า และให้ประสานกับลูกค้าเรื่องจุดนำส่งใบแจ้งหนี้ที่ไม่เสี่ยงต่อการสูญหาย พร้อมแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าติดตั้งใช้งาน PEA Smart Plus เพื่อตัดปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งหนี้
๔. ถูกงดจ่ายไฟ	-	๔.๑ ให้ผู้รับจ้างชี้แจงแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในวันที่เข้าดำเนินการงดจ่ายไฟ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟรับทราบข้อมูลและขั้นตอนการขอผ่อนผันชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า และให้ประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการรับชำระเงินต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ไฟสะดวกไปใช้บริการได้ เช่น การสมัคร Application PEA Smart Plus , บริการแจ้งเตือนผ่าน SMS เพื่อให้ผู้ใช้ไฟได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น ๔.๒ ในด้านของการแจ้งเตือนผู้ใช้ไฟก่อนตัดมิเตอร์ โดยการส่งหนังสือแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟได้ รับทราบถึงระยะเวลาที่เกินกำหนด และระยะเวลาที่จะต้องชำระ ค่ากระแสไฟฟ้า ปัจจุบันมีผู้ใช้ไฟจำนวนมากร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องของใบแจ้งเตือนก่อนถูกงดจ่ายไฟว่าเป็นการประจานทำให้ผู้ใช้ไฟอับอายได้รับความเสียหาย ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ จึงควรแก้ไขโดยแจ้ง ผู้รับจ้างให้นำใบแจ้งเตือนใส่ตู้รับจดหมาย หรือดำเนินการปกปิดข้อความในใบแจ้งเตือนเพื่อไม่ให้กระทบต่อความรู้สึกของผู้ใช้ไฟ

๓.๒ การดำเนินการ...

๓.๒ การดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน หลังจากปิดเรื่องร้องเรียนแล้วให้แนบไฟล์บันทึกคำร้องเสียงของลูกค้า แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม VOC-๖๕-๐๑ และแบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม VOC-๖๕-๐๒ ลงในระบบสารสนเทศบริหารจัดการเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ประกอบในการปิดเรื่องร้องเรียน ทุกเรื่อง (ตามเอกสารแนบ ๒)

๓.๓ ข้อแนะนำ สถานะ ๑ มกราคม – ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ มีจำนวน ๑๖๕ เรื่อง ซึ่งไม่ได้นับเป็นข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๓) นั้น หากไม่ได้ประสานแก้ไขหรือชี้แจงทำความเข้าใจจะส่งผลให้ผู้ใช้ไฟไม่พอใจเกิดข้อร้องเรียนได้ ดังนั้นขอให้ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขข้อแนะนำทั้งหมดตามมาตรฐานเดียวกันกับการแก้ไขข้อร้องเรียนพร้อมปิดเรื่องเพื่อไม่ให้เกิดเป็นข้อร้องเรียนอีก

๓.๔ ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ด้านคุณภาพไฟฟ้า สถานะ ๑ มกราคม – ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ มีจำนวน ๔๓ เรื่อง ได้จัดอันดับ ๕ อันดับสูงสุดของพื้นที่ กฟฟ. ฟีดเดอร์ และตำบล (ตามเอกสารแนบ ๔) ให้ กฟฟ. ที่ติดอันดับดำเนินการตรวจสอบแก้ไขจัดทำแผนงานปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้า เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์อีก

๓.๕ การชื่นชมการปฏิบัติงานของพนักงาน PEA สถานะ ๑ มกราคม – ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ มีจำนวน ๑๖ เรื่อง (ตามเอกสารแนบ ๕)

ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท ข้อร้องเรียนที่ไม่สอดคล้องกับคำนิยามข้อร้องเรียนตาม "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." 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/๓qHno๖L หรือ QR Code ด้านล่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

14 มี.ค.2565

(นายประวิทย์ ดวงดี)
อก.บล.ก.๑

ที่ ก.๑ กบล. (ลส.) ๕๘๒/๖๕๖๕
เรียน อฝ.ทุกฝ่าย, อก.ลพ., อก.ทุกกอง, ผจก. กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย.ทุกแห่ง

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๑๕ มี.ค. ๒๕๖๕

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

แบบฟอร์มขอปรับเปลี่ยนกลุ่มฯ
แผนกลูกค้าสัมพันธ์
โทร. ๑๐๒๑๔

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)												สถานะรายเดือน			ก.พ.2565
		(1.1-1.7) คุณภาพไฟฟ้า		(2.1-2.13) การให้บริการ		(3.1-3.8) จดหน่วย / ใบแจ้งค่าไฟ		(4.1-4.5) พฤติกรรมพนักงาน		(5) ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า		(6.1-6.2) อื่นๆ ทั่วไป		รวมทั้งหมด	อยู่ระหว่างแก้ไข	ปิดงาน	คิดเป็น %
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด				
1	กฟจ.อยุธยา																0
2	กฟส.นครหลวง																0
3	กฟย.ภาชี																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.เสาไห้																0
17	กฟย.หนองแซง																0
18	กฟจ.ปราจีนบุรี																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																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.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.ดอนพุด																0
44	กฟอ.กบินทร์บุรี																0
45	กฟย.วังตะเคียน																0
46	กฟส.นาดี																0
47	กฟอ.ธัญบุรี																0
48	กฟอ.บางปะอิน																0
49	กฟอ.แก่งคอย																0
50	กฟส.มวกเหล็ก																0
51	กฟย.วังม่วง																0
52	กฟย.ซับสนุ่น																0
53	กฟจ.สระแก้ว																0

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)												สถานะรายเดือน			ก.พ.2565
		(1.1-1.7) คุณภาพไฟฟ้า		(2.1-2.13) การให้บริการ		(3.1-3.8) จดหน่วย / ใบแจ้งค่าไฟ		(4.1-4.5) พฤติกรรมพนักงาน		(5) ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า		(6.1-6.2) อื่นๆ ทั่วไป		รวมทั้งหมด	อยู่ระหว่างแก้ไข	ปิดงาน	คิดเป็น %
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด				
54	กฟย.เขาฉกรรจ์																0
55	กฟส.วังน้ำเย็น																0
56	กฟย.วังสมบูรณ์																0
57	กฟจ.ปทุมธานี 2																0
58	กฟอ.วังน้อย																0
59	กฟอ.ลำลูกกา																0
60	กฟอ.คลองหลวง																0
61	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว				1									1		1	100.00%
62	กฟอ.หนองแค																0
63	กฟส.วิหารแดง																0
64	กฟอ.ศรีมหาโพธิ																0
65	กฟย.ศรีมโหสถ																0
66	กฟย.ท่าตูม																0
67	กฟฟ.ประตูน้ำพระอินทร์																0
68	กฟฟ.บ้านหินกอง																0
69	กฟอ.หนองเสือ																
70	สนง.กฟก.1																0
ผลรวมทั้งหมด					2									2		2	100.00%
				2													

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)												สะสม 1 ม.ค. - 28 ก.พ. 2565			
		(1.1-1.7) คุณภาพไฟฟ้า		(2.1-2.13) การให้บริการ		(3.1-3.8) จดหน่วย / ใบแจ้งค่าไฟ		(4.1-4.5) พฤติกรรมพนักงาน		(5) ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า		(6.1-6.2) อื่นๆ ทั่วไป		รวมทั้งหมด	อยู่ระหว่างแก้ไข	ปิดงาน	คิดเป็น %
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด				
1	กฟจ.อยุธยา																0
2	กฟส.นครหลวง																0
3	กฟย.ภาชี																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.เสาไห้																0
17	กฟย.หนองแซง																0
18	กฟจ.ปราจีนบุรี																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.รังสิต				1									1		1	100.00%
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.ดอนพุด																0
44	กฟอ.กบินทร์บุรี																0
45	กฟย.วังตะเคียน																0
46	กฟส.นาดี																0
47	กฟอ.ธัญบุรี																0
48	กฟอ.บางปะอิน																0
49	กฟอ.แก่งคอย																0
50	กฟส.มวกเหล็ก																0
51	กฟย.วังม่วง																0
52	กฟย.ซับสนุ่น																0
53	กฟจ.สระแก้ว																0

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)												สะสม 1 ม.ค. - 28 ก.พ. 2565			
		(1.1-1.7) คุณภาพไฟฟ้า		(2.1-2.13) การให้บริการ		(3.1-3.8) จดหน่วย / ใบแจ้งค่าไฟ		(4.1-4.5) พฤติกรรมพนักงาน		(5) ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า		(6.1-6.2) อื่นๆ ทั่วไป		รวมทั้งหมด	อยู่ระหว่างแก้ไข	ปิดงาน	คิดเป็น %
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด				
54	กฟย.เขาฉกรรจ์																0
55	กฟส.วังน้ำเย็น																0
56	กฟย.วังสมบูรณ์																0
57	กฟจ.ปทุมธานี 2																0
58	กฟอ.วังน้อย																0
59	กฟอ.ลำลูกกา																0
60	กฟอ.คลองหลวง																0
61	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว				1									1		1	100.00%
62	กฟอ.หนองแค																0
63	กฟส.วิหารแดง																0
64	กฟอ.ศรีมหาโพธิ																0
65	กฟย.ศรีมโหสถ																0
66	กฟย.ท่าตูม																0
67	กฟฟ.ประตูน้ำพระอินทร์																0
68	กฟฟ.บ้านหินกอง																0
69	กฟอ.หนองเสือ																
70	สนง.กฟก.1																0
ผลรวมทั้งหมด			1		2									3		3	100.00%
		1		2													

สรุปสาเหตุ (ข้อร้องเรียน) PEA-VOC System กฟก.1 ปี 2565

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (สาเหตุย่อย 69 กฟฟ.)																																							สถานะ 1 ม.ค. - 28 ก.พ. 2565	
		1.คุณภาพไฟฟ้า							2.การให้บริการ													3.จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า							4.พฤติกรรมพนักงาน						5.จดจ่ายไฟ			6.อื่นๆ		รวม
		ไฟฟ้าดับ	ไฟฟ้าตก	ไฟฟ้าเกิน	ไฟฟ้ากระพริบ	ไฟฟ้ารั่ว	ไฟฟ้าดังงอร	อื่นๆ	ปิดก่อนเวลา	บริการล่าช้า	ไม่มีพนักงานให้บริการ	ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า	ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก	หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟก., 1129 รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	ไม่มีการแจ้งตัดไฟฟ้าล่วงหน้า	ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า	ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	อื่นๆ	จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด	ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด)	ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า	ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ค่าไฟฟ้าผิดปกติ	อื่นๆ	เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า	พนักงานขาดจรรยาบรรณ/ไม่เต็มใจให้บริการ	แอบอ้างการเป็นพนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้า	จดหน่วยล่าช้า	จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง	อื่นๆ	ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	อื่นๆ	ไม่มีไฟฟ้าใช้	อื่นๆทั่วไป	
		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	2.10'	2.11	2.12	2.13	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	
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.เสาไห้																																								
17	กฟย.หนองแซง																																								
18	กฟจ.ปราจีนบุรี																																								
19	กฟส.ประจันตคาม																																								
20	กฟส.บ้านสร้าง																																								
21	กฟจ.นครนายก																																								
22	กฟย.ปากพลี																																								
23	กฟส.บ้านนา																																								
24	กฟส.องครักษ์																																								
25	กฟจ.ปทุมธานี	1																																							1

สรุปสาเหตุ (ข้อร้องเรียน) PEA-VOC System กฟก.1 ปี 2565

ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (สาเหตุย่อย 69 กฟฟ.) สถานะ 1 ม.ค. - 28 ก.พ. 2565

ที่	กฟฟ.	1.คุณภาพไฟฟ้า							2.การให้บริการ													3.จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า							4.พฤติกรรมพนักงาน						5.งดจ่ายไฟ			6.อื่นๆ		รวม
		1.1 ไฟฟ้าดับ	1.2 ไฟฟ้าตก	1.3 ไฟฟ้าเกิน	1.4 ไฟฟ้ากระพริบ	1.5 ไฟฟ้ารั่ว	1.6 ไฟฟ้าลัดวงจร	1.7 อื่นๆ	2.1 ปิดก่อนเวลา	2.2 บริการล่าช้า	2.3 ไม่มีพนักงานให้บริการ	2.4 ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	2.5 ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า	2.6 ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก	2.7 หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟภ., 1129 รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	2.8 ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า	2.9 ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	2.10' แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า	2.11 ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	2.12 จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	2.13 อื่นๆ	3.1 จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด	3.2 ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด)	3.3 ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า	3.4 ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	3.5 ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	3.6 ค่าไฟฟ้าผิดปกติ	3.7 อื่นๆ	4.1 เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า	4.2 พนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ	4.3 แอบอ้างการเป็นพนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้า	4.4 จดหน่วยล่าช้า	4.5 จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง	4.6 อื่นๆ	5.1 ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์	5.2 ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	5.3 อื่นๆ	6.1 ไม่มีไฟฟ้าใช้	6.2 อื่นๆทั่วไป	
26	กฟส.สามโคก																																							
27	กฟอ.อรัญประเทศ																																							
28	กฟย.โคกสูง																																							
29	กฟย.ตาพระยา																																							
30	กฟส.วัฒนานคร																																							
31	กฟย.คลองหาด																																							
32	กฟฟ.รังสิต													1																										1
33	กฟอ.เสนา																																							
34	กฟย.บางบาล																																							
35	กฟย.บ้างซ้าย																																							
36	กฟส.ผักไห่																																							
37	กฟส.ลาดบัวหลวง																																							
38	กฟย.บางไทร																																							
39	กฟอ.พระพุทธบาท																																							
40	กฟย.หนองโดน																																							
41	กฟอ.ท่าเรือ																																							
42	กฟย.บ้านหมอ																																							
43	กฟย.ดอนพุด																																							
44	กฟอ.กบินทร์บุรี																																							
45	กฟย.วังตะเคียน																																							
46	กฟส.นาดี																																							
47	กฟอ.ธัญบุรี																																							
48	กฟอ.บางปะอิน																																							
49	กฟอ.แก่งคอย																																							
50	กฟส.มวกเหล็ก																																							

สรุปสาเหตุ (ข้อร้องเรียน) PEA-VOC System กฟก.1 ปี 2565

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (สาเหตุย่อย 69 กฟฟ.)																																						สถานะ 1 ม.ค. - 28 ก.พ. 2565	
		1.คุณภาพไฟฟ้า							2.การให้บริการ													3.จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า							4.พฤติกรรมพนักงาน						5.งดจ่ายไฟ			6.อื่นๆ		รวม
		ไฟฟ้าดับ	ไฟฟ้าตก	ไฟฟ้าเกิน	ไฟฟ้ากระพริบ	ไฟฟ้ารั่ว	ไฟฟ้าลัดวงจร	อื่นๆ	ปิดก่อนเวลา	บริการล่าช้า	ไม่มีพนักงานให้บริการ	ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า	ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก	หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟก., 1129 รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า	ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า	ให้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	อื่นๆ	จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด	ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด)	ให้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า	ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ค่าไฟฟ้าผิดปกติ	อื่นๆ	เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า	พนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ	แอบอ้างการเป็นพนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้า	จดหน่วยล่าช้า	จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง	อื่นๆ	ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	อื่นๆ	ไม่มีไฟฟ้าใช้	อื่นๆทั่วไป	
		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	2.10'	2.11	2.12	2.13	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	
51	กฟย.วังม่วง																																								
52	กฟย.ซับสนุ่น																																								
53	กฟจ.สระแก้ว																																								
54	กฟย.เขาฉกรรจ์																																								
55	กฟส.วังน้ำเย็น																																								
56	กฟย.วังสมบูรณ์																																								
57	กฟจ.ปทุมธานี 2																																								
58	กฟอ.วังน้อย																																								
59	กฟอ.ลำลูกกา																																								
60	กฟอ.คลองหลวง																																								
61	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว									1																														1
62	กฟอ.หนองแค																																								
63	กฟส.วิหารแดง																																								
64	กฟอ.ศรีมหาโพธิ																																								
65	กฟย.ศรีมโหสถ																																								
66	กฟย.ท่าตูม																																								
67	กฟฟ.ประตูน้ำพระอินทร์																																								
68	กฟฟ.บ้านหินกอง																																								
69	กฟอ.หนองเสือ																																								
70	สนง.กฟก.1																																								
	ผลรวมทั้งหมด	1								1				1																										3
		1							2																															

แบบฟอร์ม VOC-65-01

แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กฟฟ. 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: ชื่อ .....นามสกุล.....
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.กฟภ.,กฟส. ผ่านระบบสรรบรรณ และยังไม่มีหน่วยงานใน กฟภ.สร้างคำร้องดังกล่าว ในระบบ PEA-VOC System
2. การนับจำนวนวัน "ในระบบสารบรรณ" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ
3. การนับจำนวนวัน "ในระบบ PEA-VOC System" ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ

แบบฟอร์ม VOC -65-02

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.)

กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องสามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (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. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.					
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับ จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.					

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

.....

กรณีที่ ผู้ร้องเห็นว่าต้องไปส่งการตอบรับหรือการชี้แจงจากหน่วยงานภายนอก กฟภ. (ตอบคำถาม 13 – 14)

13. ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่.....สาเหตุ.....

.....

14.ผู้ปิดคำร้อง.....วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน

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

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 2. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น (สาเหตุย่อย 69 กฟฟ.)																																								สถานะ 1 ม.ค. - 28 ก.พ. 2565
		1.คุณภาพไฟฟ้า							2.การให้บริการ													3.จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า							4.พฤติกรรมพนักงาน						5.งดจ่ายไฟ			6.อื่นๆ		รวม
		ไฟฟ้าดับ	ไฟฟ้าตก	ไฟฟ้าเกิน	ไฟฟ้ากระพริบ	ไฟฟ้ารั่ว	ไฟฟ้าดังจร	อื่นๆ	ปิดก่อนเวลา	บริการล่าช้า	ไม่มีพนักงานให้บริการ	ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า	ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก	หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟก., 1129 รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	ไม่มีการแจ้งตัดไฟฟ้าล่วงหน้า	ให้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า	ให้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	อื่นๆ	จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด	ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด)	ให้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า	ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ค่าไฟฟ้าผิดปกติ	อื่นๆ	เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า	พนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ	แอบอ้างการเป็นพนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้า	จดหน่วยล่าช้า	จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง	อื่นๆ	ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	อื่นๆ	ไม่มีไฟฟ้าใช้	อื่นๆทั่วไป	
		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	2.10'	2.11	2.12	2.13	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	
1	กฟจ.อยุธยา	1	1													2			1		1									1										7
2	กฟส.นครหลวง																					1																		1
3	กฟย.ภาชี		2																		1																			3
4	กฟส.บางปะหัน																																				1			1
5	กฟย.มหาราช																																							
6	กฟย.บ้านแพรก	1																																						1
7	กฟส.อุทัย															1																								1
8	กฟจ.อ่างทอง	1																																		1				2
9	กฟย.ไชโย																																							
10	กฟส.วิเศษชัยชาญ																																							
11	กฟย.สามโก้																													1										1
12	กฟส.ป่าโมก																																							
13	กฟส.โพธิ์ทอง																																							
14	กฟย.แสวงหา																																							
15	กฟจ.สระบุรี	6									1										1																			8
16	กฟย.เสาไห้	1																																						1
17	กฟย.หนองแซง																													1										1
18	กฟจ.ปราจีนบุรี														1	1						1					1			1										5
19	กฟส.ประจันตคาม																			1		1																		2
20	กฟส.บ้านสร้าง																													1										1
21	กฟจ.นครนายก		2																																					2
22	กฟย.ปากพลี																	1																						1
23	กฟส.บ้านนา		1																											1										2
24	กฟส.องครักษ์		1															1			2																			4

เอกสารแนบ 3

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

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 2. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น (สาเหตุย่อย 69 กฟฟ.)																																								สถานะ 1 ม.ค. - 28 ก.พ. 2565
		1.คุณภาพไฟฟ้า							2.การให้บริการ														3.จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า							4.พฤติกรรมพนักงาน						5.งดจ่ายไฟ			6.อื่นๆ		รวม
		ไฟฟ้าดับ	ไฟฟ้าตก	ไฟฟ้าเกิน	ไฟฟ้ากระพริบ	ไฟฟ้ารั่ว	ไฟฟ้าสีดวงจร	อื่นๆ	ปิดก่อนเวลา	บริการล่าช้า	ไม่มีพนักงานให้บริการ	ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า	ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก	หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟก., 1129 รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	ไม่มีการแจ้งตัดไฟฟ้าล่วงหน้า	ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าตัดล่าช้า	ให้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	อื่นๆ	จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด	ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด)	ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า	ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ค่าไฟฟ้าผิดปกติ	อื่นๆ	เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า	พนักงานขาดจรรยาบรรณ/ไม่เต็มใจให้บริการ	แอบอ้างการเป็นพนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้า	จดหน่วยล่าช้า	จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง	อื่นๆ	ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	อื่นๆ	ไม่มีไฟฟ้าใช้	อื่นๆทั่วไป	
		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	2.10'	2.11	2.12	2.13	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	
25	กฟจ.ปทุมธานี	2	1										1																	2						1				7
26	กฟส.สามโคก											1																		2						1				4
27	กฟอ.อรัญประเทศ		1																																					1
28	กฟย.โคกสูง																																			1				1
29	กฟย.ตาพระยา																																			1				1
30	กฟส.วัฒนานคร	1																																		1				2
31.	กฟย.คลองหาด																																							
32	กฟฟ.รังสิต		1		1																2	1			1	1				1				1						9
33	กฟอ.เสนา	1																																		1				2
34	กฟย.บางบาล	1																			1																			2
35	กฟย.บางซ้าย																																							
36	กฟส.ผักไห่																																							
37	กฟส.ลาดบัวหลวง																													2										2
38	กฟย.บางไทร																																						1	1
39	กฟอ.พระพุทธบาท		1																								1												1	3
40	กฟย.หนองโดน																																							
41	กฟอ.ท่าเรือ	1															1																							2
42	กฟย.บ้านหมอ																																							
43	กฟย.ดอนพุด																																							
44	กฟอ.กบินทร์บุรี																																							
45	กฟย.วังตะเคียน																																							
46	กฟส.นาดี																																							
47	กฟอ.ธัญบุรี															2					3						1	1		1					1	5			1	15
48	กฟอ.บางปะอิน											1				1						1					1												1	5

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

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 2. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น (สาเหตุย่อย 69 กฟฟ.)																																								สถานะ 1 ม.ค. - 28 ก.พ. 2565
		1.คุณภาพไฟฟ้า							2.การให้บริการ													3.จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า							4.พฤติกรรมพนักงาน						5.งดจ่ายไฟ			6.อื่นๆ		รวม
		ไฟฟ้าดับ	ไฟฟ้าตก	ไฟฟ้าเกิน	ไฟฟ้ากระพริบ	ไฟฟ้ารั่ว	ไฟฟ้าสีดวงจร	อื่นๆ	ปิดก่อนเวลา	บริการล่าช้า	ไม่มีพนักงานให้บริการ	ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า	ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก	หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟก., 1129 รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า	ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า	ให้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	อื่นๆ	จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด	ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด)	ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า	ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ค่าไฟฟ้าผิดปกติ	อื่นๆ	เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า	พนักงานขาดจรรยาบรรณ/ไม่เต็มใจให้บริการ	แอบอ้างการเป็นพนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้า	จดหน่วยล่าช้า	จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง	อื่นๆ	ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	อื่นๆ	ไม่มีไฟฟ้าใช้	อื่นๆทั่วไป	
		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	2.10'	2.11	2.12	2.13	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	
49	กฟอ.แก่งคอย																	1			1									1						1				4
50	กฟส.มวกเหล็ก		1																											1										2
51	กฟย.วังม่วง	1	1																			3																		5
52	กฟย.ซับสนุ่น																																							
53	กฟจ.สระแก้ว		1																1																					2
54	กฟย.เขาฉกรรจ์		1																																					1
55	กฟส.วังน้ำเย็น																																			1				1
56	กฟย.วังสมบูรณ์																																							
57	กฟจ.ปทุมธานี 2	1																			3				1					4										9
58	กฟอ.วังน้อย																													2						3				5
59	กฟอ.ลำลูกกา	2	2												2			1				1			1		1			1				1	1	2			1	16
60	กฟอ.คลองหลวง														2	1					1									2				1						7
61	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว	1																																						1
62	กฟอ.หนองแค														1						1																			2
63	กฟส.วิหารแดง																																							
64	กฟอ.ศรีมหาโพธิ		1												1																									2
65	กฟย.ศรีโหสถ																				1																			1
66	กฟย.ท่าตูม																																							
67	กฟฟ.ประตูน้ำพระอินทร์	1																												1										2
68	กฟฟ.บ้านหินกอง																	1																						1
69	กฟอ.หนองเสือ				1																						1													
70	สนง.กฟก.1																													1										1
ผลรวมทั้งหมด		22	18		2						1	2	1		7	8	1	5	2	1	18	9			3	1	6	1		27				3	2	19	1		5	165
		42							46													20							30						22			5	

ตารางวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ด้านคุณภาพไฟฟ้า จัดอันดับสูงสุด (สถานะ 1 ม.ค. - 28 ก.พ. 2565)							
			FEEDER		สถานที่		
ลำดับที่	กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ	FEEDER ID	จำนวน	ตำบล	หมู่	จำนวน
1	กฟจ.สระบุรี	7	SRE07	1	เขาดินพัฒนา	4	1
			SRE09	3	ดวงเรือง	-	1
					งิ้วงาม	6	1
					โคกสว่าง	8	1
			-	-	งิ้วงาม	-	1
			-	-	ห้วยป่าหวาย	-	1
			-	-	ห้วยป่าหวาย	2	1
2	กฟจ.อยุธยา	5	AYA08	1	ปากกราน	2	1
			NKL05	1	ดอนหญ้านาง	4	1
			-	-	บ้านแพรก	5	1
			AYB05	1	ไผ่ลิง	6	1
			-	-	ภาชี	7	1
3	กฟจ.นครนายก	4	OKA02	1	บางปลากด	4	1
			NYB09	1	พรหมณี	9	1
			NYA10	1	พิกุลออก	-	1
			NYB01	1	สาลิกา	12	1
4	กฟจ.ปทุมธานี	4	PQA04	1	บ้านฉาง	2	1
			-	-	บ้านกระแชง	3	1
			PQB08	1	บางคูวัด	9	1
			PQB02	1	บางคูวัด	11	1
5	กฟอ.ลำลูกกา	4	LLK02	1	บึงคำพร้อย	6	1
			-	-	ลำไทร	-	1
			LLK10	1	บึงทองหลาง	11	1
			-	-	ลาดสวาย	-	1

เอกสารแนบ 5

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 6 ชี้นชม													
		แผนกบัญชี	งานรับคำร้อง	งานรับชำระเงิน	งานจดหน่วย /แจ้งค่าไฟฟ้า	งานงดจ่ายไฟ	งานต่อกลับมิเตอร์	งานแก้ไฟ	งานติดตั้งมิเตอร์	พนักงานรับโทรศัพท์	จุดคัดกรอง	งานก่อสร้าง	เรื่องลับ	พนักงานอื่น ๆ	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.เสาไห้														
17	กฟย.หนองแซง														
18	กฟจ.ปราจีนบุรี														
19	กฟส.ประจันตคาม														
20	กฟส.บ้านสร้าง														
21	กฟจ.นครนายก														
22	กฟย.ปากพลี							1							1
23	กฟส.บ้านนา														
24	กฟส.องครักษ์							2							2
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.รังสิต														
33	กฟอ.เสนา														
34	กฟย.บางบาล														
35	กฟย.บางซ้าย														
36	กฟส.มักไห่														
37	กฟส.ลาดบัวหลวง														
38	กฟย.บางไทร														
39	กฟอ.พระพุทธบาท														
40	กฟย.หนองโดน														
41	กฟอ.ท่าเรือ														
42	กฟย.บ้านหมอ														
43	กฟย.ดอนพุด														
44	กฟอ.กบินทร์บุรี														
45	กฟย.วังตะเคียน														
46	กฟส.บาดี														
47	กฟอ.ธัญบุรี		3					1							4
48	กฟอ.บางปะอิน														
49	กฟอ.แก่งคอย									1					1
50	กฟส.มวกเหล็ก														
51	กฟย.วังม่วง														
52	กฟย.ซับสนุ่น														
53	กฟจ.สระแก้ว							1							1
54	กฟย.เขาฉกรรจ์														
55	กฟส.วังน้ำเย็น														
56	กฟย.วังสมบูรณ์														
57	กฟจ.ปทุมธานี 2														
58	กฟอ.วังน้อย														
59	กฟอ.ลำลูกกา														
60	กฟอ.คลองหลวง							2				1		1	4
61	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว													1	1
62	กฟอ.หนองแค	1													1
63	กฟส.วิหารแดง														
64	กฟอ.ศรีมหาโพธิ														
65	กฟย.ศรีมโหสถ														
66	กฟย.ท่าตูม														
67	กฟฟ.ประตูน้ำพระอินทร์														
68	กฟฟ.บ้านหินกอง														
69	กฟอ.หนองเสือ														
70	สนง.กฟก.1														
	ผลรวมทั้งหมด	1	3					7		1		1		3	16