



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑

ถึง กฟภ.๑

เลขที่

วันที่

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนสถานะเดือน มิถุนายน ๒๕๖๕

เรียน ผชก.(ก๑) ผ่าน อ.ผ.ว.บ.ก.๑

๑. เรื่องเดิม

ตาม “คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” เริ่มใช้งานตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๕ โดยคู่มือดังกล่าวได้มีการทบทวนเนื้อหาและเพิ่มเติมรายละเอียดอย่างต่อเนื่อง 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 กฟภ.๑ สถานะ มิถุนายน ๒๕๖๕ มีจำนวน ๑ เรื่อง โดยแยกประเภทข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๑) สรุปได้ดังนี้

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน		
		มิ.ย.	ม.ค.-มิ.ย.	ร้อยละ
๑	เรื่อง คุณภาพไฟฟ้า	๐	๖	๔๖.๑๕
	- ไฟฟ้าดับ	๐	๒	๑๕.๓๘
	- ไฟฟ้าตก	๐	๓	๒๓.๐๘
	- ไฟฟ้าเกิน	๐	๐	๐.๐๐
	- ไฟกระพริบ	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๑	๗.๖๙
๒	เรื่อง การให้บริการ	๐	๒	๑๕.๓๘
	- ปิดก่อนเวลา	๐	๐	๐.๐๐
	- บริการล่าช้า	๐	๑	๗.๖๙
	- ไม่มีพนักงานบริการ	๐	๐	๐.๐๐
	- ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก	๐	๐	๐.๐๐
	- หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน กฟภ., ๑๑๒๙ รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	๐	๑	๗.๖๙
	- ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าง่วงหน้า	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		
		ม.ย.	ม.ค.-ม.ย.	ร้อยละ
๓	เรื่อง จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๑	๒	๑๕.๓๘
	- จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด	๑	๑	๗.๖๙
	- ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด)	๐	๑	๗.๖๙
	- 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	๑	๗.๖๙
	- เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- พนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ	๐	๑	๗.๖๙
	- 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	๑	๗.๖๙
	- ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์	๐	๐	๐.๐๐
	- ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	๐	๑	๗.๖๙
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๖	อื่น ๆ	๐	๑	๗.๖๙
	รวมข้อร้องเรียน	๑	๑๓	๑๐๐

๒.๒ การจัดการข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, ถูกดักจ่ายกระแสไฟฟ้า และ อื่น ๆ พื้นที่ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนแบ่งตามประเภทที่สูงสุด ๕ อันดับแรก (กฟฟ.ชั้น ๑-๓ (รวม กฟฟ. ในสังกัด)) สถานะ ๑ มกราคม – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕ มีดังนี้

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	คุณภาพไฟฟ้า	กฟอ.ธัญบุรี	๒
		กฟจ.อยุธยา	๑
		กฟจ.อ่างทอง	๑
		กฟจ.ปทุมธานี	๑
		กฟอ.ลำลูกกา	๑
๒	การให้บริการ	กฟฟ.รังสิต	๑
		กฟอ.ลาดหลุมแก้ว	๑
๓	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	กฟจ.อยุธยา	๑
		กฟส.ประจันตคาม	๑
๔	พฤติกรรมพนักงาน	กฟจ.อ่างทอง	๑
๕	ถูกดักจ่ายกระแสไฟฟ้า	กฟจ.ปทุมธานี	๑
๖	อื่น ๆ	กฟอ.ธัญบุรี	๑

หมายเหตุ ผลรวมจำนวนข้อร้องเรียน ๕ อันดับ มีจำนวน ๑๓ เรื่อง จากผลรวมข้อร้องเรียนทั้งหมด ๑๓ 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 อ็อกไซด์ คอนเน็กเตอร์ที่ใช้ต่อสายชำรุด 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 กฟผ. อยู่เสมอ
๒. การให้บริการและพฤติกรรมพนักงาน	-	๒.๑ ให้ทุก กฟฟ. ดำเนินโครงการ SSC๑ อยู่เสมอเพื่อสร้างความตระหนักในงานด้านบริการด้วยใจให้กับพนักงานและลูกจ้างของ PEA ด้วยการพูด Service Talk ในเรื่องเกี่ยวกับระเบียบ/มาตรฐาน/ปัญหาที่ต้องแก้ไข รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ ในงานด้านบริการลูกค้า ๒.๒ ให้กำกับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการโดยไม่ใช้กิริยา หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น หน้าแค่นเตอร์รับเงิน, งานติดตั้งมิเตอร์, ติดกลับมิเตอร์, กรณียัดจ่ายไฟ, การรับโทรศัพท์ รวมถึงให้ดำเนินการอบรมชี้แจงพนักงานในแผนกที่ทำหน้าที่บริการผู้ใช้ไฟ ให้ใช้กิริยาวาจาด้วยความสุภาพอ่อนโยน หรือกำหนดมาตรการเพิ่มเติม ๒.๓ เน้นย้ำผู้รับจ้างในเรื่องการบริการให้เกิดความประทับใจกับผู้ใช้ไฟฟ้า iva จากที่สุภาพ แต่งกายด้วยชุดยูนิฟอร์มรูปแบบเดียวกัน ติดบัตรแสดงตัว และห้ามใส่กางเกงยีนส์ หรือรองเท้าแตะไปปฏิบัติงานโดยเด็ดขาด และหากมีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างใหม่ ต้องดำเนินการจัดอบรมแนวทางการปฏิบัติงาน ให้รับทราบก่อนทุกครั้ง
๓. จัดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	-	สาเหตุส่วนใหญ่ลูกค้าไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ หรือการแจ้งเตือน ขอให้กำกับผู้ปฏิบัติงานดำเนินการนำใบแจ้งหนี้ส่งไปถึงลูกค้า และให้ประสานกับลูกค้าเรื่องจุดนำส่งใบแจ้งหนี้ที่ไม่เสี่ยงต่อการสูญหาย พร้อมแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าติดตั้งใช้งาน PEA Smart Plus เพื่อตัดปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งหนี้
๔. ถูกดจ่ายไฟ	-	๔.๑ ให้ผู้รับจ้างชี้แจงแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในวันที่เข้าดำเนินการดจ่ายไฟ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟรับทราบข้อมูลและขั้นตอนการขอผ่อนผันชำระค่ากระแสไฟฟ้า และให้ประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการชำระเงินต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ไฟสะดวกไปใช้บริการได้ เช่น การสมัคร Application PEA Smart Plus , บริการแจ้งเตือนผ่าน SMS เพื่อให้ผู้ใช้ไฟได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น ๔.๒ ในด้านของการแจ้งเตือนผู้ใช้ไฟก่อนตัดมิเตอร์ โดยการส่งหนังสือแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟได้ รับทราบถึงระยะเวลาที่เกินกำหนด และระยะเวลาที่จะต้องชำระ ค่ากระแสไฟฟ้า ปัจจุบันมิผู้ใช้ไฟจำนวนมากร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องของใบแจ้งเตือนก่อนถูกดจ่ายไฟว่าเป็นการประจานทำให้ผู้ใช้ไฟอายได้รับความเสียหาย ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ จึงควรแก้ไขโดยแจ้ง ผู้รับจ้างให้นำใบแจ้งเตือนใส่ตู้รับจดหมาย หรือดำเนินการปกปิดข้อความในใบแจ้งเตือนเพื่อไม่ให้กระทบต่อความรู้สึกของผู้ใช้ไฟ

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

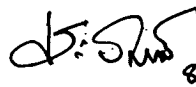
๓.๓ ข้อเสนอแนะ สถานะ ๑ มกราคม - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕ มีจำนวน ๖๕๙ เรื่อง ซึ่งไม่นับ เป็นข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๓) นั้น หากไม่ได้ประสานแก้ไขหรือชี้แจงทำความเข้าใจจะส่งผลให้ผู้บริโภค ไม่พอใจเกิดข้อร้องเรียนได้ ดังนั้นขอให้ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขข้อแนะนำทั้งหมดตามมาตรฐานเดียวกันกับการแก้ไขข้อร้องเรียนพร้อมปิดเรื่องเพื่อไม่ให้เกิดเป็นข้อร้องเรียนอีก.

๓.๔ ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ด้านคุณภาพไฟฟ้า สถานะ ๑ มกราคม - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕ มีจำนวน ๒๔๕ เรื่อง ได้จัดอันดับ ๕ อันดับสูงสุดของพื้นที่ กฟฟ. พืดเดอร์ และตำบล (ตามเอกสารแนบ ๔) ให้ กฟฟ. ที่ติดอันดับดำเนินการตรวจสอบแก้ไขจัดทำแผนงานปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้า เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์อีก

๓.๕ การขึ้นชมการปฏิบัติงานของพนักงาน PEA สถานะ ๑ มกราคม - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕ มีจำนวน ๕๓ เรื่อง (ตามเอกสารแนบ ๕)

ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท ข้อร้องเรียนที่ไม่สอดคล้องกับคำนิยามข้อร้องเรียน ตาม "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ." ให้พิจารณาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ และการขอยกเลิกข้อร้องเรียนและข้อร้องเรียนที่ซ้ำในระบบสารสนเทศบริหารจัดการเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) รวมทั้งเหตุการณ์กรณีกระแสไฟฟ้าตก-ดับ ในบริเวณพื้นที่เดียวกันในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน โดยหากพิจารณาแล้วมีเรื่องร้องเรียนที่ต้องการปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท/ยกเลิก/เรื่องซ้ำ ให้จัดทำหนังสือปรับเปลี่ยนกลุ่มและยกเลิกข้อร้องเรียน ส่งให้ 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/๓qHn๐๖L> หรือ QR Code ด้านล่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป


ร.ก.๑-๒๕๖๕

(นายประวิทย์ ดวงดี)

อก.บล.ก.๑

ที่ ก.๑ กบล. (ลส.) ๑๕๕๔/๒๕๖๕

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

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป


๑๒ ก.ค. ๒๕๖๕

(นายพงษ์เทพ อรุณโชติ)

อฝ.วบ.ปฏิบัติงานแทน ผชก.(ก๑)



แบบฟอร์มขอปรับเปลี่ยนกลุ่มฯ

แผนกลูกค้าสัมพันธ์

โทร. ๑๐๒๑๔

[illegible]

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)												สถานะรายเดือน			ม.ย.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 %
		คุณภาพไฟฟ้า		การให้บริการ		จดหน่วย / ใบแจ้งค่าไฟ		พฤติกรรมพนักงาน		อุกงคจ่ายกระแสไฟฟ้า		อื่นๆ ทัวไป					
		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																0
62	กฟอ.หนองแค																0
63	กฟส.วิหารแดง																0
64	กฟอ.ศรีมหาโพธิ์																0
65	กฟย.ศรีมโหสถ																0
66	กฟย.ท่าตูม																0
67	กฟฟ.ประตุน้ำพระอินทร์																0
68	กฟฟ.บ้านหินกอง																0
69	กฟอ.หนองเสือ																0
70	สนง.กฟภ.1																0
ผลรวมทั้งหมด						1								1		1	100.00%
						1											

[illegible]

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อย่อยเรียน (69 กฟฟ.)												สะสม 1 ม.ค. - 30 มิ.ย. 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 %
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	จดหน่วย / ใบแจ้งค่าไฟ	พฤติกรรมพนักงาน	ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	อื่นๆทั่วไป										
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด				
54	กฟย.เขาสกกรรจ์																0
55	กฟส.วังน้ำเย็น																0
56	กฟย.วังสมบูรณ์																0
57	กฟจ.ปทุมธานี 2																0
58	กฟอ.วังน้อย																0
59	กฟอ.ลำลูกกา		1											1		1	100.00%
60	กฟอ.คลองหลวง																0
61	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว				1									1		1	100.00%
62	กฟอ.หนองแค																0
63	กฟส.วิหารแดง																0
64	กฟอ.ศรีมหาโพธิ์																0
65	กฟย.ศรีมโหสถ																0
66	กฟย.ท่าตูม																0
67	กฟฟ.ประจักษ์บุรีพระอินทร์																0
68	กฟฟ.บ้านหินกอง																0
69	กฟอ.หนองเสือ																
70	สนง.กฟภ.1																0
ผลรวมทั้งหมด		6		2		2		1		1		1		13		13	100.00%
		6		2		2		1		1		1					

[illegible]

[illegible]

[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: 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.กพท.,กพส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มียกเว้นงานใน กพท.สร้างคำร้องดังกล่าวในระบบ 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.)	
กรณีที่ ผู้ร้องกล่าวหาหน่วยงานหรือหน่วยงานรับแจ้งการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (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 กฟผ.					
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับ จุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟผ.					

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

ถ้าใช่ ผู้ยื่นคำร้องให้เสนอขอลงนามรับทราบและชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่วนภูมิภาค (วงเล็บหรือ 13 – 14)

13. ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง
ของลูกค้า ลงวันที่.....สาเหตุ.....

14.ผู้ปิดคำร้อง.....วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลา
ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน

[illegible]

[illegible]

[illegible]

ตารางวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ ด้านคุณภาพไฟฟ้า จัดอันดับสูงสุด (สถานะ 1 ม.ค. - 30 มิ.ย. 2565)

ตารางวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ ด้านคุณภาพไฟฟ้า จัดอันดับสูงสุด (สถานะ 1 ม.ค. - 30 มิ.ย. 2565)						
ลำดับที่	กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ	สถานที่		FEEDER	
			หมู่	ตำบล	FEEDER ID	จำนวน
1	กฟอ.ลำลูกกา	ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	1	ตุ๊กต	TYA06	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	1	บึงทองหลาง	LLK04	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	1	ลำไทร	-	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	3	ตุ๊กต	KQU03	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	3	บึงคำพร้อย	-	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	3		LLK06	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	6	บึงคำพร้อย	LLK02	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	-		KHL02	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	6	ลำไทร	-	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	-		LLK08	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	8	ลาดสวาย	KHL06	2
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	9	บึงคำพร้อย	KHL02	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	9	พิชุลคม	LLK03	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	11	บึงทองหลาง	LLK10	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	11	ลาดสวาย	-	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	-		KQU02	5
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	12	บึงคำพร้อย	KHL02	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	17	บึงคำพร้อย	-	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	17		KHL01	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	17		KHL08	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	18	บึงคำพร้อย	KHL01	2
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	18		KHL08	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	18	บึงทองหลาง	-	1
ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	-	บึงคำพร้อย	-	1		
ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	-	ลำลูกกา	-	1		
ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	22	บึงทองหลาง	LLK03	1		
รวม						32
2	กฟจ.สระบุรี	ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	2	เขาดินพัฒนา	SRE07	2
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น			-	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น		หนองจิก	SRE08	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น		ห้วยป่าหวาย	-	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น		ห้วยปลวก	SRE09	3
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น			-	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น		เฉลิมพระเกียรติ	-	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	3	หนองปลาไหล	-	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	4	เขาดินพัฒนา	SRE07	2
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น		ปากเพรียว	SRA06	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	6	วังงาม	SRE09	2
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น			-	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	8	โคกสว่าง	SRE09	2
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	9	ห้วยบง	SRE09	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	(ว่าง)	ห้วยป่าหวาย	-	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น		ปากเพรียว	SRE07	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น			SRA01	1
		ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น		ทูนค	-	1
		กฟอ.เสาไห้	ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น	4	ควงเรือง	-
	รวม					

ตารางวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ ด้านคุณภาพไฟฟ้า จัดอันดับสูงสุด (สถานะ 1 ม.ค. - 30 มิ.ย. 2565)

ลำดับที่	กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ	สถานที่		FEEDER			
			หมู่	ตำบล	FEEDER ID	จำนวน		
3	กฟจ.อยุธยา	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	2	ปากกราน	AYA08	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	2	สวนพริก	-	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	3	บ้านป้อม	AYA02	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	4	คลองสระบัว	AYA10	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	4	บ้านป้อม	-	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	4	บ้านใหม่	-	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	4	-	RCO02	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	4	คานหาม	RCO04	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	5	บ้านป้อม	AYA02	2		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	5	บ้านใหม่	AYA06	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	6	ไผ่ลิง	AYB05	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	6	เกาะเรียน	RCO06	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	7	คลองสวนพลู	RCO04	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	-	-	AYA08	1		
	กฟย.บ้านแพรก	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	5	บ้านแพรก	-	1		
	กฟย.ภาชี	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	3	เสนา	NKL04	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	3	หนองไม้ซุง	NKL10	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	4	คอนเฒ่านาง	NKL05	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	5	บ้านหีบ	NKL09	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	7	ภาชี	-	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	7	กระโจม	-	1		
	กฟส.นครหลวง	ร้องเรียน	3	ปากท่า	-	1		
รวม						23		
4	กฟจ.นครนายก	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1	ศรีจุฬา	NYB02	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	4	ศรีกะอาง	-	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	5	ดงละคร	-	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	6	ศรีจุฬา	NYB05	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	7	ท่าช้าง	NYB05	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	9	พรมณี	NYB09	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	9	หินตั้ง	NYB03	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	12	สาธิตา	NYB01	1		
	กฟส.บ้านนา	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1	ชะอม	NYA07	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	2	เขาเพิ่ม	NYA07	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	5	ป่าชะ	NYA02	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	8	ทรายมูล	NYA01	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	9	พิบูลย์	NYA10	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	9	พิบูลย์	NYA10	1		
	กฟส.องครักษ์	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1	บางปลากด	OKA09	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	3	บึงคอไห	OKA09	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	4	บางปลากด	OKA02	2		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	5	บางลูกเสือ	-	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	6	คลองใหญ่	-	2		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	8	ทรายมูล	OKA02	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	11	ศรีระกระบือ	-	1		
		กฟย.ปากพลี	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	3	โคกไม้ตาย	-	1	
รวม						23		
5	กฟอ.ธัญบุรี	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1	ตุ๊กต	-	2		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1	-	TYA06	2		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1	-	RSU03	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1	คลองสี่	TYA04	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1	ลำผักกูด	KLJ02	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	2	บึงอีโด	KLJ03	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	3	ลำผักกูด	-	2		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	-	-	LLK04	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	4	รังสิต	-	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	5	ประชาธิปไตย	TYA02	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	-	ประชาธิปไตย	-	3		
		ร้องเรียน	-	-	-	2		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	-	-	TYA02	2		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	-	-	TYA06	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	-	-	-	1		
		ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	-	คลองสี่	-	1		
		รวม						23

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 6 ขึ้นจน													
		แผนกบัญชี	งานรับคำร้อง	งานรับชำระ เงิน	งานจดหน่วย /แจ้งค่าไฟฟ้า	งานส่งจ่ายไฟ	งานคัดกลับ มิเตอร์	งานแม่ไฟ	งานติดตั้ง มิเตอร์	พนักงาน รับโทรศัพท์	จุดคัดกรอง	งานก่อสร้าง	เรื่องลับ	พนักงาน อื่น ๆ	รวม
1	กฟอ.อยุธยา							1							1
2	กฟส.นครหลวง														
3	กฟย.ภาษี														
4	กฟส.บางปะหัน													1	1
5	กฟย.มหาสาร													1	1
6	กฟย.บ้านแพรก														
7	กฟส.อุทัย														
8	กฟย.อ่างทอง														
9	กฟย.ไชโย														
10	กฟส.วิเศษชัยชาญ														
11	กฟย.สามโก้														
12	กฟส.ป่าโมก														
13	กฟส.โพธิ์ทอง														
14	กฟย.แสวงหา														
15	กฟย.สระบุรี														
16	กฟย.เสาไห้							1							1
17	กฟย.หนองแขง														
18	กฟย.ปราชญ์บุรี														
19	กฟส.ประจันตคาม														
20	กฟส.บ้านสร้าง														
21	กฟย.นครนายก													1	1
22	กฟย.ปากพลี							1							1
23	กฟส.บ้านนา														
24	กฟส.องครักษ์							2						1	3
25	กฟย.ปทุมธานี	1				1		4						3	9
26	กฟส.สามโคก							1							1
27	กฟอ.อรัญประเทศ														
28	กฟย.โคกสูง														
29	กฟย.ตาพระยา														
30	กฟส.วัฒนานคร														
31	กฟย.คลองหาด														
32	กฟฟ.วังสลิ							1						1	2
33	กฟอ.เสนา		1												1
34	กฟย.บางบาล														
35	กฟย.บางซ้าย														
36	กฟส.ผักไห่														
37	กฟส.ลาดบัวหลวง							1							1
38	กฟย.บางไทร							1							1
39	กฟอ.พระพุทธบาท														
40	กฟย.หนองโดน														
41	กฟอ.ท่าเรือ		1												1
42	กฟย.บ้านหมอ														
43	กฟย.คลองหลวง														
44	กฟอ.กบินทร์บุรี														
45	กฟย.วิเศษชัย														
46	กฟส.นาดี														
47	กฟอ.ชัยบุรี		4	2				3							9
48	กฟอ.บางปะอิน														
49	กฟอ.แม่กลอง			1				1		1					3
50	กฟส.มวกเหล็ก							1							1
51	กฟย.วังม่วง														
52	กฟย.ชัยสุน			1											1
53	กฟย.สระแก้ว							1							1
54	กฟย.เขาฉกรรจ์														
55	กฟส.วังน้ำเย็น														
56	กฟย.วังสมบูรณ์														
57	กฟย.ปทุมธานี 2														
58	กฟอ.วังน้อย														
59	กฟอ.ลำลูกกา	2													2
60	กฟอ.คลองหลวง							3		1		1		2	7
61	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว													1	1
62	กฟอ.หนองแค	1													1
63	กฟส.วิหารแดง														
64	กฟอ.ศรีมหาโพธิ														
65	กฟย.ศรีนโศก														
66	กฟย.ท่าช้าง														
67	กฟฟ.ประจักษ์มาพระอินทร์			1											1
68	กฟฟ.บ้านหินกอง														
69	กฟอ.หนองเสือ		1					1						1	
70	สนง.กฟผ.1													1	1
ผลรวมทั้งหมด		4	7	5		1		23		2		1		13	53