



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑

ถึง กฟภ.๑

เลขที่

วันที่

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนสถานะเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

เรียน ผชก.(ก๑) ผ่าน อฟ.วบ.ก.๑

๑. เรื่องเดิม

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 กฟภ.๑ สถานะ ตุลาคม ๒๕๖๕ มีจำนวน ๒ เรื่อง โดยแยกประเภทข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๑) สรุปได้ดังนี้

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน		
		ต.ค.	ม.ค.-ต.ค.	ร้อยละ
๑	เรื่อง คุณภาพไฟฟ้า	๑	๗	๓๖.๘๔
	- ไฟฟ้าดับ	๐	๔	๒๑.๐๕
	- ไฟฟ้าตก	๑	๓	๑๕.๗๙
	- ไฟฟ้าเกิน	๐	๐	๐.๐๐
	- ไฟกระพริบ	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๒	เรื่อง การให้บริการ	๑	๖	๓๑.๕๘
	- ปิดก่อนเวลา	๐	๐	๐.๐๐
	- บริการล่าช้า	๐	๑	๕.๒๖
	- 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	๕.๒๖
	- ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	๐	๑	๕.๒๖
	- แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	๐	๐	๐.๐๐
	- จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
		๑	๓	๑๕.๗๙

๓. เรื่อง...

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน		
		ต.ค.	ม.ค.-ต.ค.	ร้อยละ
๓	เรื่อง จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๐	๒	๑๐.๕๓
	- จดหน่วย/พิมพ์ใบผลิตผล	๐	๑	๕.๒๖
	- ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผลิตผล)	๐	๑	๕.๒๖
	- 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	๕.๒๖
	- เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- พนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ	๐	๑	๕.๒๖
	- 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	๕.๒๖
	- ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์	๐	๐	๐.๐๐
	- ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	๐	๑	๕.๒๖
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๖	อื่น ๆ	๐	๒	๑๐.๕๓
	รวมข้อร้องเรียน	๒	๑๙	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 – ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ มีดังนี้

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	คุณภาพไฟฟ้า	กฟจ.อยุธยา	๑
		กฟจ.อ่างทอง	๑
		กฟจ.ปราจีนบุรี	๑
		กฟจ.ปทุมธานี	๑
		กฟอ.ลำลูกกา	๑
๒	การให้บริการ	กฟอ.ธัญบุรี	๑
		กฟฟ.รังสิต	๑
		กฟอ.คลองหลวง	๑
		กฟอ.ลาดหลุมแก้ว	๑
		กฟภ.๑	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
		กฟอ.ลำลูกกา	๑

หมายเหตุ ผลรวมจำนวนข้อร้องเรียน ๕ อันดับ มีจำนวน ๑๖ เรื่อง จากผลรวมข้อร้องเรียนทั้งหมด ๑๙ 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 คอนเน็กเตอร์ที่เชื่อมต่อสายชำรุด 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 ให้พิจารณาคัดจ่ายระบบจำหน่ายใหม่จากจุดที่เหมาะสมกว่า 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 หน้าเคาน์เตอร์รับเงิน, งานติดตั้งมิเตอร์, ติดกลับมิเตอร์, กรณีงดจ่ายไฟ, การรับโทรศัพท์ รวมถึงให้ดำเนินการอบรมชี้แจงพนักงานในแผนกที่ทำหน้าที่บริการผู้ใช้ไฟ ให้ใช้กิริยาจาด้วยความสุภาพอ่อนโยน 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. ถูกงดจ่ายไฟ	-	๔.๑ ให้ผู้รับจ้างชี้แจงแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในวันที่เข้าดำเนินการงดจ่ายไฟ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับทราบข้อมูลและขั้นตอนการขอผ่อนผันชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า และให้ประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการรับชำระเงินต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ไฟสะดวกไปใช้บริการได้ เช่น การสมัคร Application PEA Smart Plus , บริการแจ้งเตือนผ่าน SMS เพื่อให้ผู้ใช้ไฟได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น ๔.๒ ในด้านของการแจ้งเตือนผู้ใช้ไฟก่อนตัดมิเตอร์ โดยการส่งหนังสือแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟได้ รับทราบถึงระยะเวลาที่เกินกำหนด และระยะเวลาที่จะต้องชำระ ค่ากระแสไฟฟ้า ปัจจุบันมีผู้ใช้ไฟจำนวนมากร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องของใบแจ้งเตือนก่อนถูกงดจ่ายไฟว่าเป็นการประจานทำให้ผู้ใช้ไฟอับอายได้รับความเสียหาย ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ จึงควรแก้ไขโดยแจ้ง ผู้รับจ้างให้นำใบแจ้งเตือนใส่ตู้รับจดหมาย หรือดำเนินการปกปิดข้อความใบแจ้งเตือนเพื่อไม่ให้กระทบต่อความรู้สึกของผู้ใช้ไฟ

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

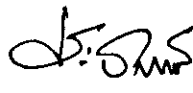
๓.๓ ข้อเสนอแนะ สถานะ ๑ มกราคม - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ มีจำนวน ๑๐๗๖ เรื่อง ซึ่งไม่ได้นับเป็นข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๓) นั้น หากไม่ได้ประสานแก้ไขหรือชี้แจงทำความเข้าใจจะส่งผลให้ผู้บริโภคไม่พอใจเกิดข้อร้องเรียนได้ ดังนั้นขอให้ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขข้อแนะนำทั้งหมดตามมาตรฐานเดียวกันกับการแก้ไขข้อร้องเรียนพร้อมปิดเรื่องเพื่อไม่ให้เกิดเป็นข้อร้องเรียนอีก

๓.๔ ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ด้านคุณภาพไฟฟ้า สถานะ ๑ มกราคม - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ มีจำนวน ๓๕๘ เรื่อง ได้จัดอันดับ ๕ อันดับสูงสุดของพื้นที่ กฟฟ. พิดเดอร์ และตำบล (ตามเอกสารแนบ ๔) ให้ กฟฟ. ที่ติดอันดับดำเนินการตรวจสอบแก้ไขจัดทำแผนงานปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้า เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์อีก

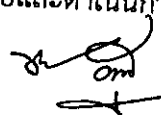
๓.๕ การขึ้นชมการปฏิบัติงานของพนักงาน PEA สถานะ ๑ มกราคม - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ มีจำนวน ๙๐ เรื่อง (ตามเอกสารแนบ ๕)

ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท ข้อร้องเรียนที่ไม่สอดคล้องกับคำนิยามข้อร้องเรียนตาม "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ." ให้พิจารณาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ และการขอยกเลิกข้อร้องเรียนและข้อร้องเรียนที่ซ้ำในระบบสารสนเทศบริหารจัดการเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) รวมทั้งเหตุการณ์กรณีกระแสไฟฟ้าตกดับ ในบริเวณพื้นที่เดียวกันในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน โดยหากพิจารณาแล้วมีเรื่องร้องเรียนที่ต้องการปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท/ยกเลิก/เรื่องซ้ำ ให้จัดทำหนังสือปรับเปลี่ยนกลุ่มและยกเลิกข้อร้องเรียนส่งให้ กบล.๑ ครั้งที่ ๑ ภายในวันที่ ๒๗ ของเดือน ครั้งที่ ๒ ภายในวันที่ ๕ 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


7 พ.ย. ๒๕๖๕
(นายประวิทย์ ทวงศ์)
อก.บล.ก.๑

ที่ ก.๑ กบล. (สส.) ๒๖๐๘/๒๕๖๕
เรียน อ.ผ.ทุกฝ่าย, อก.สส., อก.ทุกกอง, ผจก. กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย.ทุกแห่ง
เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป


- ๗ พ.ย. ๒๕๖๕
(นายพงษ์เทพ อรุณโชติ)
อ.ผ.บ.ปฏิบัติงานแทน ผชก.(ก๑)



แบบฟอร์มขอปรับเปลี่ยนกลุ่มฯ
แผนลูกค้าสัมพันธ์
โทร. ๑๐๒๑๔

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)												สถานะรายเดือน			ต.ค.2565 คิดเป็น %
		(1.1-1.7) คุณภาพไฟฟ้า		(2.1-2.13) การให้บริการ		(3.1-3.8) จดหน่วย / ใบแจ้งค่าไฟ		(4.1-4.5) พฤติกรรม พนักงาน		(5) ถูกจดจ่าย กระแสไฟฟ้า		(6.1-6.2) อื่นๆ ทั่วไป		รวม ทั้งหมด	อยู่ ระหว่าง แก้ไข	ปิดงาน	
		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.เสนาไห้																0
17	กฟย.หนองแขง																0
18	กฟจ.ปราชญ์บุรี																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.คาพระยา																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.ผักไห้																0
37	กฟส.ลาดบัวหลวง																0
38	กฟย.บางไทร																0
39	กฟอ.พระพุทธบาท																0
40	กฟย.หนองโดน																0
41	กฟอ.ท่าเรือ																0
42	กฟย.บ้านหมอ /				1 /									1		1	100.00%
43	กฟย.ดอนพุด																0
44	กฟอ.กบินทร์บุรี																0
45	กฟย.วังตะเคียน	1 /												1	1		0.00%
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.ซับสมอ																0
53	กฟจ.สระแก้ว																0

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)												สถานะรายเดือน			ต.ค.2565
		(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 %
		คุณภาพไฟฟ้า		การให้บริการ		จดหน่วย / ใบแจ้งค่าไฟ		พฤติกรรม พนักงาน		ถูกงดจ่าย กระแสไฟฟ้า		อื่นๆ ทั่วไป					
		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																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.ประจักษ์ศิลปาคม																0
68	กฟฟ.บ้านหินกอง																0
69	กฟอ.หนองเสือ																
70	สนง.กฟภ.1																0
ผลรวมทั้งหมด		1			1									2	1	1	50.00%
		1		1													

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ขี้อร้งเรียน (69 กฟฟ.)												สะสม 1 ม.ค. - 31 ต.ค. 2565			
		(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 %
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	จดหน่วย / ใบแจ้งค่าไฟ	พฤติกรรม พนักงาน	ถูกจดจ่าย กระแสไฟฟ้า	อื่นๆ ทั่วไป	รอ	ปิด	รอ	ปิด				
1	กฟจ.อยุธยา																0
2	กฟส.นครหลวง		1				1							2		2	100.00%
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								1					1		1	100.00%
11	กฟย.สามโก้		1											1		1	100.00%
12	กฟส.ป่าโมก																0
13	กฟส.โพธิ์ทอง																0
14	กฟย.แสวงหา																0
15	กฟจ.สระบุรี		1											1		1	100.00%
16	กฟย.เสนาห์																0
17	กฟย.หนองแขง																0
18	กฟจ.ปราชญ์บุรี																0
19	กฟส.ประจันตคาม		1				1							2		2	100.00%
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			2		2	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.หนองไธน																0
41	กฟอ.ท่าเรือ																0
42	กฟย.บ้านหม้อ				1									1		1	100.00%
43	กฟย.ดอนพุด																0
44	กฟอ.กบินทร์บุรี																0
45	กฟย.วังตะเคียน	1												1	1		0.00%
46	กฟส.นาดี																0
47	กฟอ.ธัญบุรี				1								1	2		2	100.00%
48	กฟอ.บางปะอิน																0
49	กฟอ.แก่งคอย																0
50	กฟส.มวกเหล็ก																0
51	กฟย.วังม่วง																0
52	กฟย.ซับสมัน																0
53	กฟจ.สระแก้ว																0

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)												สะสม 1 ม.ค. - 31 ต.ค. 2565			
		(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 %
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด				
54	กฟย.เขาดกรรจ์																0
55	กฟส.วังน้ำเย็น																0
56	กฟย.วังสมบูรณ์																0
57	กฟจ.ปทุมธานี 2																0
58	กฟอ.วังน้อย																0
59	กฟอ.ลำลูกกา		1									1		2		2	100.00%
60	กฟอ.คลองหลวง				1									1		1	100.00%
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.ประจักษ์บุรี																0
68	กฟฟ.บ้านหินกอง																0
69	กฟอ.หนองเสือ																
70	สนง.กฟผ.1				1									1		1	100.00%
ผลรวมทั้งหมด		1	6		6		2		1		1		2	19	1	18	94.74%
		7		6		2		1		1		2					

[illegible]

[illegible]

		สถานะ 1 ม.ค. - 31 ธ.ค. 2565																																							
		1.คุณภาพไฟฟ้า					2.การให้บริการ					3.ลดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า					4.พฤติกรรมพนักงาน					5.จ่ายไฟฟ้า					6.อื่นๆ														
		กพ.ไฟฟ้า					กพ.ไฟฟ้า					กพ.ไฟฟ้า					กพ.ไฟฟ้า					กพ.ไฟฟ้า					กพ.ไฟฟ้า														
ที่	กพ.	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		
		กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า	กพ.ไฟฟ้า		
51	กพ.วังม้ง																																								
52	กพ.จตุจักร																																								
53	กพ.สะพาน																																								
54	กพ.เขาดิน																																								
55	กพ.วังน้ำเย็น																																								
56	กพ.วังสมบูรณ์																																								
57	กพ.ปทุมธานี 2																																								
58	กพ.วังน้อย																																								
59	กพ.ลำลูกกา	1														1																							1	2	
60	กพ.คลองหลวง																																								
61	กพ.ลาดหลุมแก้ว																																								
62	กพ.หนองแค																																								
63	กพ.วังน้ำแดง																																								
64	กพ.ศรีมหาโพธิ์																																								
65	กพ.ศรีเมือง																																								
66	กพ.ท่าเตียน																																								
67	กพ.ประตูน้ำพระอินทร์																																								
68	กพ.บ้านหินกอง																																								
69	กพ.หนองเสือ																																								
70	สง.กพ.1																																								
รวม		4	3							1				1	1	1					3	1	1	1														2		19	
รวมทั้งหมด		7																				6					2					1									



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 ผู้ยื่นคำร้องสามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 7 - 12)
7.ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว (.....) ☐ 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.....					
กรณีนี้ ผู้มีคำร้องไปรายงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 13 – 14)					
13. ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียง ของลูกค้า ลงวันที่.....สาเหตุ.....					
14.ผู้ปิดคำร้อง.....วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลา ปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน					

[illegible]

[illegible]

ลำดับ	รหัส	ชื่อ	ชื่อวัสดุ	จำนวน
1	กฟอ.ลำลูกกา	คูศต	TYA06	1
			KQU03	1
		บึงคำพร้อย	LLK02	1
			-	4
			KHL02	6
			KHL01	4
			KHL08	2
			LLK06	1
			LLK07	1
			KHL04	1
		บึงทองหลาง	LLK10	1
			-	1
			LLK04	1
			LLK03	1
		ลาดสวาย	-	3
			KQU02	5
			KHL01	1
			KHL06	3
		ลำไทร	-	2
			LLK08	1
		ลำลูกกา	-	1
		-	LLK03	1
		บึงคอไห	LLK08	1
		พืชอุดม	LLK03	1
		รวม		45

ลำดับ	ชื่อ	พื้นที่	ปีงบประมาณ	จำนวน
2	กฟผ.สระบุรี	เขาดินพัฒนา	SRE07	4
			-	3
		โคกสว่าง	SRE09	2
		จิ้งจาม	SRE09	2
			-	1
		หนองจิก	SRE08	1
		ห้วยบง	SRE09	1
		ห้วยป่าหวาย	-	3
		-	SRE07	1
		ปากเพรียว	SRE07	1
			SRA06	1
			SRA01	1
		หัวปลวก	SRE09	3
			-	1
		เฉลิมพระเกียรติ	-	1
		พุด	SRE09	1
			-	2
		หนองปลาไหล	-	2
		ท่ามะปราง	-	1
		ห้วยแห้ง	-	2
			SRA08	1
	กฟย.เสนาให้	ดวงเรือง	SRE09	1
รวม				36

จังหวัด	กลุ่ม	ลักษณะ	โฉนดเลขที่	จำนวน
3	กฟจ.อยุธยา	คลองสระบัว	AYA10	1
		บ้านป้อม	-	1
			AYA02	4
		ปากกระวาน	AYA08	2
		ไผ่ลิง	AYB05	1
		-	AYA08	1
		บ้านใหม่	-	1
			RCO02	1
			AYA06	1
		คลองสวนพลู	RCO04	1
		คานหาม	RCO04	1
		สวนพริก	-	1
			AYA10	1
		เกาะเรียน	RCO06	1
		ลุมพลี	AYA10	1
		บ้านเกาะ	AYA02	1
	กฟย.บ้านแพรก	บ้านแพรก	-	1
	กฟย.ภาชี	ดอนหญ้านาง	NKL05	1
		บ้านหีบ	NKL09	1
		ภาชี	-	1
		กระจิ้ว	-	1
		เสนา	NKL04	1
		หนองไม้ซุง	NKL10	1
		หนองไม้ซุง	-	1
		ระโสม	-	1
	กฟส.นครหลวง	ปากท่า	-	1
	กฟย.มหาราช	มหาราช	-	1
	กฟส.อุทัย	อุทัย	-	2
		ข้าวเม่า	-	1
		ธนู	-	1
	รวม			25

ลำดับ	สถานที่	ตัวบ่ง	ปีงบประมาณ	จำนวน
4	กฟจ.นครนายก	พรหมณี	NYB09	1
			NYB05	1
		สาธิตา	NYB01	1
		ท่าช้าง	NYB05	1
		ศรีจุฬา	NYB05	1
			NYB02	1
		ดงละคร	-	1
		หินตั้ง	-	1
			NYB03	1
		ศรีกะอาง	-	1
		ดอนยอ	NYB05	1
		บางลูกเสือ	NYB05	1
	กฟส.บ้านนา	ทรายมูล	NYA01	1
		ป่าชะ	NYA02	1
		พิบูลออก	NYA10	1
		ชะอม	NYA07	1
		เขาเพิ่ม	-	1
			NYA07	1
	กฟส.องครักษ์	ทรายมูล	OKA02	1
		บางปลากด	OKA02	2
			OKA09	1
		บึงคอไห	OKA09	1
		บางลูกเสือ	-	1
		คลองใหญ่	-	2
		ศรีษะกระบือ	-	1
		องครักษ์	-	2
		ชุมพล	-	1
	กฟย.ปากพลี	โคกไม้ลาย	-	1
	รวม			31

ลำดับ	ชื่อ	ตำแหน่ง	ชื่อเครื่อง	จำนวน
5	กฟอ.ธัญบุรี	คูศต	-	2
			TYA06	2
			RSU03	1
		ประชาธิปไตย	-	3
			TYA02	4
			TYA06	1
		คลองสี่	-	1
			-	2
			TYA04	1
		ลำผักกูด	-	3
			LLK04	1
			KLJ02	1
		บึงยี่โถ	KLJ03	1
		รังสิต	-	1
		บึงยี่โถ	TYA03	1
		รวม		25

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 6 ซินซม													รวม
		หมบนกบฏยี่	งานรับคำร้อง	งานรับชำระเงิน	งานจดหน่วย /แจ้งค่าไฟฟ้า	งานจดจ่ายไฟ	งานฟอกกลับ มิเตอร์	งานแก้ไขไฟ	งานติดตั้ง มิเตอร์	พนักงาน รับโทรศัพท์	จุดคัดกรอง	งานก่อสร้าง	เรื่องดับ	พนักงาน อื่น ๆ	
1	กฟอ.อุบลราชธานี							2							2
2	กฟอ.นครราชสีมา														
3	กฟอ.กาฬสินธุ์														
4	กฟอ.บางปะอิน													1	1
5	กฟอ.มหาสารคาม													1	1
6	กฟอ.บ้านแพ้ว														
7	กฟอ.อุทัย														
8	กฟอ.อ่างทอง														
9	กฟอ.ชัยนาท														
10	กฟอ.วิเศษชัยชาญ														
11	กฟอ.สามโก้														
12	กฟอ.ปทุมธานี														
13	กฟอ.โพธิ์ทอง														
14	กฟอ.มณฑล														
15	กฟอ.สระบุรี	1						1							2
16	กฟอ.ลพบุรี							1							1
17	กฟอ.หนองเสือ														
18	กฟอ.ปทุมธานี							1							
19	กฟอ.ประจวบคีรีขันธ์														
20	กฟอ.บ้านสร้าง														
21	กฟอ.นครนายก							1						1	
22	กฟอ.ปากเกร็ด							1							
23	กฟอ.บ้านนา														
24	กฟอ.เอราวัณ							2						1	3
25	กฟอ.ปทุมธานี	1				1		4						3	9
26	กฟอ.สามโคก							1							1
27	กฟอ.อรัญประเทศ														
28	กฟอ.โคกสูง														
29	กฟอ.สาทร														
30	กฟอ.วัฒนานคร														
31	กฟอ.คลองหลวง														
32	กฟอ.วังน้อย		1					2	1	1				1	6
33	กฟอ.เสนา		1											1	2
34	กฟอ.บางบาล														
35	กฟอ.บางซื่อ														
36	กฟอ.มีนบุรี														
37	กฟอ.ลาดบัวหลวง							7							7
38	กฟอ.บางโพธิ์							4						2	6
39	กฟอ.พระพุทธบาท														
40	กฟอ.หนองไผ่														1
41	กฟอ.ท่าเรือ		1												
42	กฟอ.บ้านหมอ														
43	กฟอ.คลองหลวง														1
44	กฟอ.กบินทร์บุรี							1							
45	กฟอ.วังน้อย														
46	กฟอ.นาดี														15
47	กฟอ.ชัยภูมิ		4	2				8	1						
48	กฟอ.บางปะอิน														4
49	กฟอ.มวกะชุก			1				2		1					1
50	กฟอ.มวกะชุก							1							
51	กฟอ.วังน้อย														1
52	กฟอ.ชัยภูมิ			1				1							1
53	กฟอ.สระบุรี														
54	กฟอ.เขาฉกรรจ์							1							1
55	กฟอ.วังน้อย														
56	กฟอ.วังน้อย							3							3
57	กฟอ.ปทุมธานี 2														
58	กฟอ.วังน้อย							1						2	3
59	กฟอ.ลำลูกกา	2						5		2		1		1	10
60	กฟอ.คลองหลวง													1	1
61	กฟอ.ลาดบัวหลวง														1
62	กฟอ.หนองเสือ	1													
63	กฟอ.วังน้อย														
64	กฟอ.ศรีนครินทร์														
65	กฟอ.ศรีนครินทร์														
66	กฟอ.ท่าเรือ														1
67	กฟอ.ประจวบคีรีขันธ์			1											
68	กฟอ.บ้านฉาง							3						1	1
69	กฟอ.หนองเสือ		1												
70	รวมทุก	5	8	5		1		53	2	4		1		16	90
รวมทั้งหมด		5	8	5		1		53	2	4		1		16	90