การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑ ถึง กฟก.๑
เลขที่ วันที่
เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗
เรียน ผชก.(ก๑) ผ่าน อฝ.วบ.ก.๑ ๑๖ ส.ค. ๒๕๖๗

๑. เรื่องเดิม

ตาม"คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." ปรับปรุงครั้งที่ ๒ เริ่มใช้งานตั้งแต่ มกราคม ๒๕๖๗ โดยคู่มือดังกล่าวได้มีการทบทวนเนื้อหาและเพิ่มเติมรายละเอียดมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมุ่งเน้นการสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปัจจุบัน กฟภ. ได้พัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการเสียงของลูกค้า ที่เรียกว่า "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 เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๗ ไม่มีจำนวนข้อร้องเรียน และเดือน มกราคม – กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีข้อร้องเรียนสะสม จำนวน ๑ เรื่อง โดยแยกประเภทข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๑) สรุปได้ดังนี้

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน		
		ก.ค.	ม.ค-ก.ค.	ร้อยละ
๑	คุณภาพไฟฟ้า (ไฟฟ้าดับ)	๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒	การให้บริการ - ทั่วไป	๐	๐	๐.๐๐
๓	การให้บริการ - ระบบออนไลน์	๐	๐	๐.๐๐
๔	การให้บริการ - ด้านระบบไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
๕	พฤติกรรมพนักงาน	๐	๐	๐.๐๐
๖	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
๗	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
รวมข้อร้องเรียน		**๐**	**๑**	**๑๐๐.๐๐**

๒.๒ การจัดการข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ - ทั่วไป, การให้บริการ - ระบบออนไลน์, การให้บริการ - ด้านระบบไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า และ การถูกงดจ่ายไฟฟ้า พื้นที่ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนแบ่งตามประเภท (กฟส.ขนาด L, M, S และ XS) เดือน มกราคม - กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีดังนี้

๑. คุณภาพ...

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	การไฟฟ้า	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	คุณภาพไฟฟ้า	กฟส.พระพุทธบาท (M)	๑
๒	การให้บริการ - ทั่วไป	-	-
๓	การให้บริการ - ระบบออนไลน์	-	-
๔	การให้บริการ - ด้านระบบไฟฟ้า	-	-
๕	พฤติกรรมพนักงาน	-	-
๖	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	-	-
๗	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	-	-

๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ กบล.ก.๑ พิจารณาแล้ว เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนหรือการร้องเรียนซ้ำอีก กระทบต่อภาพลักษณ์ PEA ดังนั้น จึงเห็นควรแจ้ง กฟจ.(CEO), กฟส.ขนาด L, M, S, และ XS ทุกแห่ง เร่งรัดส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาสาเหตุหลักส่วนใหญ่ ดังนี้

ประเภท	สาเหตุย่อย	แนวทางการป้องกัน/แก้ไข
๑. คุณภาพไฟฟ้า	-ไฟฟ้าตก	๑.๑ ให้ดำเนินการใช้ผลวิเคราะห์จากโปรแกรม OPSA 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
	-ไฟฟ้าดับบ่อย -ไฟฟ้ากระพริบ	ให้ตรวจสอบอุปกรณ์ในระบบจำหน่ายที่มีความเสี่ยงต่อการชำรุดเสียหายตรวจเช็คจุดต่อในระบบจำหน่าย ด้วยกล้องส่องความร้อน พร้อมทั้งตรวจสอบดูแลตัดต้นไม้ใกล้แนวระบบจำหน่ายของ กฟภ. อยู่เสมอ

๒. การให้บริการ...

ประเภท	สาเหตุย่อย	แนวทางการป้องกัน/แก้ไข
๒. การให้บริการและพฤติกรรมพนักงาน	-ความถูกต้องของข้อมูลจากเอกสาร -การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว -ความรวดเร็วของการให้บริการ -ความรวดเร็วในการบริการด้านระบบไฟฟ้า -พนักงานให้ข้อมูลได้ถูกต้องและชัดเจน -ความเท่าเทียมในการบริการ/มาตรฐานเดียวกัน -ความสุภาพและเต็มใจบริการของพนักงาน -การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม	๒.๑ ให้ทุก กฟฟ. ดำเนินโครงการ SSC1 อยู่เสมอเพื่อสร้างความตระหนักในงานด้านบริการด้วยใจให้กับพนักงาน และลูกจ้างของ 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	-การส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า/ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า -ความหลากหลายของช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้า	สาเหตุส่วนใหญ่ลูกค้าไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ หรือการแจ้งเตือน ขอให้กำชับผู้ปฏิบัติงานดำเนินการนำใบแจ้งหนี้ส่งให้ถึงลูกค้า และให้ประสานกับลูกค้าเรื่องจุดนำส่งใบแจ้งหนี้ที่ไม่เสี่ยงต่อการสูญหาย พร้อมแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าติดตั้งใช้งาน PEA Smart Plus เพื่อตัดปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งหนี้
๔. ถูกงดจ่ายไฟ	-ถูกงดจ่ายไฟ -การแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	๔.๑ ให้ผู้รับจ้างชี้แจงแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในวันที่เข้าดำเนินการงดจ่ายไฟ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟรับทราบข้อมูลและขั้นตอนการขอผ่อนผันชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า และให้ประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการรับชำระเงินต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ไฟสะดวกไปใช้บริการได้ เช่น การสมัคร Application PEA Smart Plus , บริการแจ้งเตือนผ่าน SMS เพื่อให้ผู้ใช้ไฟได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น ๔.๒ ในด้านของการแจ้งเตือนผู้ใช้ไฟก่อนตัดมิเตอร์ โดยการส่งหนังสือแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟ ได้รับทราบถึงระยะเวลาที่เกินกำหนด และระยะเวลาที่จะต้องชำระค่ากระแสไฟฟ้า ปัจจุบันมีผู้ใช้ไฟจำนวนมากร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องของใบแจ้งเตือนก่อนถูกงดจ่ายไฟว่าเป็นการประจานทำให้ผู้ใช้ไฟอับอายได้รับความเสียหาย ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ จึงควรแก้ไขโดย แจ้งผู้รับจ้างให้นำใบแจ้งเตือนใส่ตู้รับจดหมาย หรือดำเนินการปกปิดข้อความในใบแจ้งเตือน เพื่อไม่ให้กระทบต่อความรู้สึกของผู้ใช้ไฟ

๓.๒ ข้อเสนอแนะ เดือน มกราคม – กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีจำนวน ๕๐๑ เรื่อง ซึ่งไม่ได้นับเป็นข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๒) นั้น หากไม่ได้ประสานแก้ไขหรือชี้แจงทำความเข้าใจจะส่งผลให้ผู้ใช้ไฟไม่พอใจเกิดข้อร้องเรียนได้ ดังนั้นขอให้ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขข้อเสนอแนะทั้งหมดตามมาตรฐานเดียวกันกับการแก้ไขข้อร้องเรียนพร้อมปิดเรื่องเพื่อไม่ให้เกิดเป็นข้อร้องเรียนอีก

๓.๓ ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ด้านคุณภาพไฟฟ้า เดือน มกราคม – กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีจำนวน ๑๗๔ เรื่อง ขอให้ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขจัดทำแผนงานปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้า เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์อีก

๓.๔ กฟส.เมืองสระบุรี, กฟส.พระนครศรีอยุธยา, กฟส.ลำลูกกา, กฟส.รังสิต และ กฟส.เมืองปทุมธานี ๒ ซึ่งเป็น การไฟฟ้าที่มีข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ด้านคุณภาพไฟฟ้าสูงสุด ๕ อันดับ โดยมีรายละเอียดพื้นที่ ตำบล และฟีดเดอร์ (ตามเอกสารแนบ ๓) ขอให้เร่งตรวจสอบหาสาเหตุ และดำเนินการแก้ไขเป็นการเร่งด่วน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ อันเป็นเหตุให้เกิดข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะขึ้นอีก

๓.๕ การชื่นชมการปฏิบัติงานของพนักงาน PEA เดือน มกราคม – กรกฎาคม ๒๕๖๗ มีจำนวน ๔๑ เรื่อง ขอให้แจ้งให้พนักงานทราบ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน (ตามเอกสารแนบ ๔)

ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท ข้อร้องเรียนที่ไม่สอดคล้องกับคำนิยามข้อร้องเรียนตาม "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." ปรับปรุงครั้งที่ ๒ ให้พิจารณาตามมาตรฐานคุณภาพบริการและการขอยกเลิกข้อร้องเรียนและข้อร้องเรียนที่ซ้ำในระบบสารสนเทศบริหารจัดการเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) รวมทั้งเหตุการณ์กรณีกระแสไฟฟ้าตก-ดับ ในบริเวณพื้นที่เดียวกันในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน โดยหากพิจารณาแล้วมีเรื่องร้องเรียนที่ต้องการปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท/ยกเลิก/เรื่องซ้ำ ให้จัดทำหนังสือปรับเปลี่ยนกลุ่มและยกเลิกข้อร้องเรียน ส่งให้ กบล.ก.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/3qHno6L หรือ QR Code ด้านล่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

๑๕ ส.ค. ๒๕๖๗

(นายวรรณชัย จุลกัลป์)
รก.บล.ก.๑ ปฏิบัติงานแทน อก.บล.ก.๑

ที่ ก.๑ กบล. (ลส.)๑๓๑๑/๒๕๖๗

เรียน อฝ.ทุกฝ่าย, อก.สล., อก.ทุกกอง, ผจก.กฟจ.(CEO) และ ผจก.กฟส.ขนาด L, M, S, XS ทุกแห่ง

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒๑ ส.ค. ๒๕๖๗

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

แบบฟอร์มขอปรับเปลี่ยนกลุ่มฯ
แผนกลูกค้าสัมพันธ์
โทร. ๑๐๒๓๑

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)														สถานะเดือน			ก.ค.-67
		(1.1-1.7) คุณภาพไฟฟ้า		(2.1-2.15) การให้บริการ - ทั่วไป		(3.1-3.6) การให้บริการ - ระบบออนไลน์		(4.1-4.12) การให้บริการ - ด้านระบบไฟฟ้า		(5.1-5.6) พฤติกรรมพนักงาน		(6.1-6.5) การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า		(7.1-7.2) การถูกงดจ่ายไฟฟ้า		รวมทั้งหมด	อยู่ระหว่างแก้ไข	ปิดงาน	คิดเป็น %
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด				
1	กฟส.พระนครศรีอยุธยา (L)																		0
2	กฟส.นครหลวง (S)																		0
3	กฟส.ภาชี (XS)																		0
4	กฟส.บางปะหัน (S)																		0
5	กฟส.มหาราช (XS)																		0
6	กฟส.บ้านแพรก (XS)																		0
7	กฟส.เมืองอ่างทอง (M)																		0
8	กฟส.ไชโย (XS)																		0
9	กฟส.วิเศษชัยชาญ (S)																		0
10	กฟส.สามโก้ (XS)																		0
11	กฟส.ป่าโมก (S)																		0
12	กฟส.โพธิ์ทอง (S)																		0
13	กฟส.แสวงหา (XS)																		0
14	กฟส.เมืองสระบุรี (L)																		0
15	กฟส.เสาไห้ (XS)																		0
16	กฟส.หนองแซง (XS)																		0
17	กฟส.เมืองปราจีนบุรี (M)																		0
18	กฟส.ประจันตคาม (S)																		0
19	กฟส.บ้านสร้าง (S)																		0
20	กฟส.เมืองนครนายก (L)																		0
21	กฟส.ปากพลี (XS)																		0
22	กฟส.เมืองปทุมธานี (L)																		0
23	กฟส.สามโคก (S)																		0
24	กฟส.อรัญประเทศ (M)																		0
25	กฟส.โคกสูง (XS)																		0
26	กฟส.ตาพระยา (XS)																		0
27	กฟส.วัฒนานคร (S)																		0
28	กฟส.คลองหาด (XS)																		0
29	กฟส.รังสิต (L)																		0
30	กฟส.เสนา (M)																		0
31	กฟส.บางบาล (XS)																		0
32	กฟส.บางซ้าย (XS)																		0
33	กฟส.ผักไห่ (S)																		0
34	กฟส.ลาดบัวหลวง (S)																		0
35	กฟส.บางไทร (XS)																		0
36	กฟส.พระพุทธบาท (M)																		0
37	กฟส.หนองโดน (XS)																		0
38	กฟส.ท่าเรือ (M)																		0
39	กฟส.บ้านหมอ (XS)																		0
40	กฟส.ดอนพุด (XS)																		0
41	กฟส.กบินทร์บุรี (M)																		0
42	กฟส.วังตะเคียน (XS)																		0
43	กฟส.ธัญบุรี (L)																		0
44	กฟส.บางปะอิน (L)																		0
45	กฟส.แก่งคอย (L)																		0
46	กฟส.เมืองสระแก้ว (M)																		0
47	กฟส.เขาฉกรรจ์ (XS)																		0
48	กฟส.วังน้ำเย็น (S)																		0
49	กฟส.วังสมบูรณ์ (XS)																		0
50	กฟส.เมืองปทุมธานี 2 (L)																		0

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)														สถานะเดือน			ก.ค.-67
		(1.1-1.7) คุณภาพไฟฟ้า		(2.1-2.15) การให้บริการ - ทั่วไป		(3.1-3.6) การให้บริการ - ระบบออนไลน์		(4.1-4.12) การให้บริการ - ด้านระบบไฟฟ้า		(5.1-5.6) พฤติกรรมพนักงาน		(6.1-6.5) การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า		(7.1-7.2) การถูกงดจ่ายไฟฟ้า		รวมทั้งหมด	อยู่ระหว่างแก้ไข	ปิดงาน	คิดเป็น %
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด				
51	กฟส.วังน้อย (M)																		0
52	กฟส.ลำลูกกา (L)																		0
53	กฟส.คลองหลวง (L)																		0
54	กฟส.ลาดหลุมแก้ว (L)																		0
55	กฟส.หนองแค (M)																		0
56	กฟส.วิหารแดง (S)																		0
57	กฟส.ศรีมหาโพธิ (L)																		0
58	กฟส.ศรีมโหสถ (XS)																		0
59	กฟส.ท่าตูม (XS)																		0
60	กฟส.ประตูน้ำพระอินทร์ (M)																		0
61	กฟส.บ้านหินกอง (M)																		0
62	กฟส.หนองเสือ (M)																		0
63	กฟส.นาดี (M)																		0
64	กฟส.อุทัย (M)																		0
65	กฟส.องครักษ์ (M)																		0
66	กฟส.บ้านนา (M)																		0
67	กฟส.มวกเหล็ก (M)																		0
68	กฟส.วังม่วง (XS)																		0
69	กฟส.ซับสนุ่น (XS)																		0
70	สนง.กฟก.1																		0
ผลรวมทั้งหมด																			0.00%

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)														สะสม 1 ม.ค.-31 ก.ค. 2567			
		(1.1-1.7) คุณภาพไฟฟ้า		(2.1-2.15) การให้บริการ - ทั่วไป		(3.1-3.6) การให้บริการ - ระบบออนไลน์		(4.1-4.12) การให้บริการ - ด้านระบบไฟฟ้า		(5.1-5.6) พฤติกรรมพนักงาน		(6.1-6.5) การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า		(7.1-7.2) การถูกงดจ่ายไฟฟ้า		รวมทั้งหมด	อยู่ระหว่างแก้ไข	ปิดงาน	คิดเป็น %
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด				
1	กฟส.พระนครศรีอยุธยา (L)																		0
2	กฟส.นครหลวง (S)																		0
3	กฟส.ภาชี (XS)																		0
4	กฟส.บางปะหัน (S)																		0
5	กฟส.มหาราช (XS)																		0
6	กฟส.บ้านแพรก (XS)																		0
7	กฟส.เมืองอ่างทอง (M)																		0
8	กฟส.ไชโย (XS)																		0
9	กฟส.วิเศษชัยชาญ (S)																		0
10	กฟส.สามโก้ (XS)																		0
11	กฟส.ป่าโมก (S)																		0
12	กฟส.โพธิ์ทอง (S)																		0
13	กฟส.แสวงหา (XS)																		0
14	กฟส.เมืองสระบุรี (L)																		0
15	กฟส.เสาไห้ (XS)																		0
16	กฟส.หนองแซง (XS)																		0
17	กฟส.เมืองปราจีนบุรี (M)																		0
18	กฟส.ประจันตคาม (S)																		0
19	กฟส.บ้านสร้าง (S)																		0
20	กฟส.เมืองนครนายก (L)																		0
21	กฟส.ปากพลี (XS)																		0
22	กฟส.เมืองปทุมธานี (L)																		0
23	กฟส.สามโคก (S)																		0
24	กฟส.อรัญประเทศ (M)																		0
25	กฟส.โคกสูง (XS)																		0
26	กฟส.ตาพระยา (XS)																		0
27	กฟส.วัฒนานคร (S)																		0
28	กฟส.คลองหาด (XS)																		0
29	กฟส.รังสิต (L)																		0
30	กฟส.เสนา (M)																		0
31	กฟส.บางบาล (XS)																		0
32	กฟส.บางซ้าย (XS)																		0
33	กฟส.ผักไห่ (S)																		0
34	กฟส.ลาดบัวหลวง (S)																		0
35	กฟส.บางไทร (XS)																		0
36	กฟส.พระพุทธบาท (M)		1													1		1	100.00%
37	กฟส.หนองโดน (XS)																		0
38	กฟส.ท่าเรือ (M)																		0
39	กฟส.บ้านหมอ (XS)																		0
40	กฟส.ดอนพุด (XS)																		0
41	กฟส.กบินทร์บุรี (M)																		0
42	กฟส.วังตะเคียน (XS)																		0
43	กฟส.ธัญบุรี (L)																		0
44	กฟส.บางปะอิน (L)																		0
45	กฟส.แก่งคอย (L)																		0
46	กฟส.เมืองสระแก้ว (M)																		0
47	กฟส.เขาฉกรรจ์ (XS)																		0
48	กฟส.วังน้ำเย็น (S)																		0
49	กฟส.วังสมบูรณ์ (XS)																		0
50	กฟส.เมืองปทุมธานี 2 (L)																		0

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)														สะสม 1 ม.ค.-31 ก.ค. 2567			
		(1.1-1.7) คุณภาพไฟฟ้า		(2.1-2.15) การให้บริการ - ทั่วไป		(3.1-3.6) การให้บริการ - ระบบออนไลน์		(4.1-4.12) การให้บริการ - ด้านระบบไฟฟ้า		(5.1-5.6) พฤติกรรมพนักงาน		(6.1-6.5) การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า		(7.1-7.2) การถูกงดจ่ายไฟฟ้า		รวมทั้งหมด	อยู่ระหว่างแก้ไข	ปิดงาน	คิดเป็น %
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด				
51	กฟส.วังน้อย (M)																		0
52	กฟส.ลำลูกกา (L)																		0
53	กฟส.คลองหลวง (L)																		0
54	กฟส.ลาดหลุมแก้ว (L)																		0
55	กฟส.หนองแค (M)																		0
56	กฟส.วิหารแดง (S)																		0
57	กฟส.ศรีมหาโพธิ (L)																		0
58	กฟส.ศรีมโหสถ (XS)																		0
59	กฟส.ท่าตูม (XS)																		0
60	กฟส.ประตูน้ำพระอินทร์ (M)																		0
61	กฟส.บ้านหินกอง (M)																		0
62	กฟส.หนองเสือ (M)																		0
63	กฟส.นาดี (M)																		0
64	กฟส.อุทัย (M)																		0
65	กฟส.องครักษ์ (M)																		0
66	กฟส.บ้านนา (M)																		0
67	กฟส.บวกเหล็ก (M)																		0
68	กฟส.วังม่วง (XS)																		0
69	กฟส.ซับสนุ่น (XS)																		0
70	สนง.กฟก.1																		0
ผลรวมทั้งหมด			1													1		1	100.00%
		1																	

สรุปสาเหตุ (ข้อร้องเรียน) PEA-VOC System กฟก.1 ปี 2567

| ที่ | กฟฟ. | ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (สายพลุ่ยอ่อย 69 กฟฟ.) | | |

สรุปสาเหตุ (ข้อร้องเรียน) PEA-VOC System กฟก.1 ปี 2567

| ลำดับ | กฟฟ. | ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (สาเหตุย่อย 69 กฟฟ.) | | |

สรุปสาเหตุ (ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น) PEA-VOC System กฟก.1 ปี 2567

ที่	กฟฟ.	1.คุณภาพไฟฟ้า							2.การให้บริการ - ทั่วไป																3.การให้บริการ - ระบบออนไลน์						4.การให้บริการ - ด้านระบบไฟฟ้า														5.พฤติกรรมพนักงาน			6.การจดหม่วย/นจังค่าไฟฟ้า					.การถูกงดจ่ายไฟฟ้า		ราม
		ไฟฟ้าดับ	ไฟฟ้าตก	ไฟฟ้าดับ	ไฟฟ้ากระพริบ	ไฟฟ้าวิ่ง	ไฟฟ้าดึงงอ	อื่นๆ	ความเหมาะสมของสถานที่จอดรถ	ขอคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า	ความถูกต้องของข้อมูลจากเอกสาร	ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว	ช่องทางการชำระเงินมีความหลากหลายต่อผู้ใช้บริการ	ก่อสร้างจุดน้ำดื่มและกรงเจ็บคน	ความสะดวกในการติดต่อผ่านไฟฟ้าที่สำนักงาน กฟก.	ติดตั้งไม้และจัดเก็บระเบียบเรียบร้อย	ของบญาหก่อนตัดไม้ไปไม่ทันที่ผู้ใช้ไฟ	ความเหมาะสมของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ	ความสะดวกต่อช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า	ความรวดเร็วของการให้บริการ	เวลาทำการปฏิบัติงานของ กฟก.	อื่นๆ	ความปลอดภัยของการชำระเงินออนไลน์	ความปลอดภัยของระบบออนไลน์	การใช้งานบน Website/Application PEA	ความถูกต้องของข้อมูลบน Website/Application PEA	การแจ้งข้อมูลการให้บริการผ่าน Website/Application PEA	WATT-D Point	ความรวดเร็วในการติดตั้งมิเตอร์	การแจ้งการติดไฟฟ้าล่วงหน้า	ความรวดเร็วในการดำเนินการปรับไฟฟ้า	การจ่ายไฟฟ้าหลังจากชำระเงินค่าไฟฟ้าแล้ว	แจ้งนัดหมายตรวจสอบระบบไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ และอื่นๆ	ติดตั้งเสาเสริมและสายการไฟฟ้าให้ได้มาตรฐานเวลาที่กำหนด	สภาพของเสาไฟฟ้า	การปรับปรุงมิเตอร์/ฝาปิดกล่องไฟฟ้า	การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า	ปรับปรุงสายฟ้าอากาศให้เป็นระเบียบเรียบร้อย	แผนงานจับการผิดปกติและหาสาเหตุ	แจ้งและติดตามการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง	พนักงานให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน	ความเต็มใจในการบริการ/มาตรฐานเดียวกัน	ความถูกต้องและเป็นไปตามการของพนักงาน	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม	พนักงานมาตรฐานเป็นเจ้าหน้าที่ กฟก.	อื่นๆ	หน่วยการใช้ไฟฟ้า/ค่าไฟฟ้า	ชำระเงินผิดและขอคืนเงิน	การแจ้งโมเน็ตค่าไฟฟ้า/โมเน็ตรับเงินค่าไฟฟ้า	การจดหม่วยผ่วยรวดเร็ว	ความหลากหลายของช่องทางการแจ้งค่าไฟฟ้า	ถูกงดจ่ายไฟ	การแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	
		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	2.14	2.15	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	4.8	4.9	4.10	4.11	4.12	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	7.1	7.2	
1	กฟส.พระนครศรีอยุธยา (L)	2	11	1												2							2								1	1												1									1	1	23
2	กฟส.นครหลวง (S)															1							1								1																								3
3	กฟส.ภาชี (XS)	1	3																													1																							5
4	กฟส.บางปะหัน (S)																									2						1												1				1						5
5	กฟส.มหาราช (XS)		1																																																				1
6	กฟส.บ้านแพรก (XS)																																																					
7	กฟส.เมืองอ่างทอง (M)		1																							1																												2
8	กฟส.ไชโย (XS)																						1																										1					2
9	กฟส.วิเศษชัยชาญ (S)	1	2																																																			1	4
10	กฟส.สามโก้ (XS)																																																					
11	กฟส.ป่าโมก (S)																																																					
12	กฟส.โพธิ์ทอง (S)																															1																							1
13	กฟส.แสวงหา (XS)																																																					
14	กฟส.เมืองสระบุรี (L)	11	7													1							1			1						2		1						1	1							1		1			1	2	31
15	กฟส.เสาไห้ (XS)	2														1							1																						1									5
16	กฟส.หนองแซง (XS)	1																																																				1
17	กฟส.เมืองปราจีนบุรี (M)	1	2																				1																					2				2						8
18	กฟส.ประจันตคาม (S)																						2									1									1													4
19	กฟส.บ้านสร้าง (S)																																			1																			1
20	กฟส.เมืองนครนายก (L)		5																1				2									1																							9
21	กฟส.ปากพลี (XS)																						1																																1
22	กฟส.เมืองปทุมธานี (L)		4																				1									1						1						3			1	2						4	17
23	กฟส.สามโคก (S)															1							1																					2				2						6
24	กฟส.อรัญประเทศ (M)																															1		1										2										1	5
25	กฟส.โคกสูง (XS)																				1																																		1
26	กฟส.ดาพระยา (XS)																																											1											1
27	กฟส.วัฒนานคร (S)																						1																																1
28	กฟส.คลองหาด (XS)																																																					
29	กฟส.รังสิต (L)	6	5																				7							2	1	1			1		1		1				7				3		2			4	13	54
30	กฟส.เสนา (M)	1																																																			1		2
31	กฟส.บางบาล (XS)	2	1																				1																																2	6
32	กฟส.บางซ้าย (XS)																																																					
33	กฟส.ผักไห่ (S)	1																																								1													2
34	กฟส.ลาดบัวหลวง (S)	1	1																				1																																3
35	กฟส.บางไทร (XS)																						1																																1
36	กฟส.พระพุทธบาท (M)		3																				1																						1										5

สรุปสาเหตุ (ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น) PEA-VOC System กฟก.1 ปี 2567

| ลำดับ | กฟฟ. | ประเภทที่ 2 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น (สาเหตุย่อย 69 กฟฟ.) | | |

เอกสารหน้า ๗

ตารางสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ด้านคุณภาพไฟฟ้าสูงสุด 5 อันดับ

ลำดับ	การไฟฟ้า	หมู่	ตำบล	ฟีดเดอร์	ผลรวม
1	กฟส.เมืองสระบุรี	1	หนองยาว	-	1
		2	โคกสว่าง	-	1
		4	ตลิ่งชัน	-	2
			เขาดินพัฒนา.	-	1
		5	ตลิ่งชัน	-	2
		6	ห้วยป่าหวาย	-	1
		7	ห้วยบง	-	1
		8	ตลิ่งชัน	-	2
			หนองยาว	-	1
		10	หัวปลวก	-	1
		-	ตลิ่งชัน	-	1
			ปากเพรียว	-	2
				SRA05	1
			-	-	1
	กฟส.หนองแซง	4	เขาดิน	SRE03	1
	กฟส.เสาไห้	3	พระยาทด	-	1
		6	สวนดอกไม้	-	1
ผลรวม					21
2	กฟส.พระนครศรีอยุธยา	1	สำเภาล่ม	-	1
		2	ไผ่ลิง	-	1
			วัดตูม	AYA09	1
			วัดยม	-	1
			หัวรอ	AYA01	1
		4	ไผ่ลิง	-	1
			บ้านเกาะ	-	1
		5	หันตรา	-	1
		6	ไผ่ลิง	AYB05	1
		7	ปากกราน	-	1
		9	ประตูชัย	AYA01	1
		11	บ้านกรด	-	1
		12	คลองตะเคียน	-	1
		13	คลองตะเคียน	-	1
		-	คลองสวนพลู	RCO06	1
	กฟส.ภาชี	1	ลำผักกูด	-	1
			ไผ่ล้อม	-	1
		2	โคกม่วง	-	1
		4	ดอนหญ้านาง	NKL05	1
	กฟส.มหาราช	4	โรงช้าง	-	1
ผลรวม					20

ตารางสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ด้านคุณภาพไฟฟ้าสูงสุด 5 อันดับ

ลำดับ	การไฟฟ้า	หมู่	ตำบล	ฟีดเดอร์	ผลรวม
3	กฟส.ลำลูกกา	1	บึงคำพร้อย	-	3
		2	บึงทองหลาง	LLK04	1
		3	ลำลูกกา	-	1
		4	ลาดสวาย	-	2
		5	ลาดสวาย	-	1
		6	ลำไทร	-	1
		7	บึงคำพร้อย	-	1
			ลำไทร	-	1
		8	ลาดสวาย	-	1
		9	บึงคอไห	LLK08	2
		10	ลาดสวาย	KQU05	1
		12	บึงทองหลาง	-	1
		18	ลำลูกกา	LLK01	1
ผลรวม					17
4	กฟส.รังสิต	2	คลองหนึ่ง	-	1
		3	คลองหนึ่ง	-	1
		5	คูคต	-	1
		12	คลองหนึ่ง	BKA08	1
			คูคต	-	1
		16	คลองหนึ่ง	RGU04	1
		18	คูคต	-	1
		-	คลองหนึ่ง	-	1
				BKA12	1
			คูคต	-	2
ผลรวม					11
5	กฟส.เมืองปทุมธานี 2	3	บางพูน	-	1
			บ้านใหม่	-	1
		4	บางกะดี	-	1
			บ้านใหม่	-	1
		5	บางพูน	-	1
		6	หลักหก	-	1
			บางพูด	-	1
				BMB08	1
		7	เชียงรากใหญ่	SKK02	1
			สวนพริกไทย	-	1
ผลรวม					10

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 6 ชี้นชม													
		แผนกบัญชี	งานรับคำร้อง	งานรับชำระเงิน	งานจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	งานงดจ่ายไฟ	งานต่อกลับมิเตอร์	งานแก้ไฟ	งานติดตั้งมิเตอร์	พนักงานรับโทรศัพท์	จุดคัดกรอง	งานก่อสร้าง	เรื่องลับ	พนักงานอื่น ๆ	รวม
1	กฟฟ.พระนครศรีอยุธยา (L)						2	1							3
2	กฟฟ.นครหลวง (S)														
3	กฟฟ.ลาซี (XS)							1							1
4	กฟฟ.บางปะหัน (S)														
5	กฟฟ.มหาราช (XS)														
6	กฟฟ.บ้านแพรก (XS)														
7	กฟฟ.เมืองอ่างทอง (M)													1	1
8	กฟฟ.ไชโย (XS)														
9	กฟฟ.วิเศษชัยชาญ (S)														
10	กฟฟ.สามโก้ (XS)														
11	กฟฟ.ป่าโมก (S)														
12	กฟฟ.โพธิ์ทอง (S)														
13	กฟฟ.แสวงหา (XS)														
14	กฟฟ.เมืองสระบุรี (L)													1	1
15	กฟฟ.เสาไห้ (XS)														
16	กฟฟ.หนองแซง (XS)														
17	กฟฟ.เมืองปราจีนบุรี (M)													1	1
18	กฟฟ.ประจันตคาม (S)						1								1
19	กฟฟ.บ้านสร้าง (S)														
20	กฟฟ.เมืองนครนายก (L)													1	1
21	กฟฟ.ปากพลี (XS)														
22	กฟฟ.เมืองปทุมธานี (L)						2							1	3
23	กฟฟ.สามโคก (S)														
24	กฟฟ.ลาดหลุมแก้ว (M)														
25	กฟฟ.โคกสูง (XS)														
26	กฟฟ.ลาดพระยา (XS)														
27	กฟฟ.วัดเบาบศร (S)														
28	กฟฟ.คลองหาด (XS)														
29	กฟฟ.รังสิต (L)					1	1	1	1		1				5
30	กฟฟ.เสนา (M)														
31	กฟฟ.บางบาล (XS)														
32	กฟฟ.บางซ้าย (XS)														
33	กฟฟ.ลักไห่ (S)														
34	กฟฟ.ลาดบัวหลวง (S)													1	1
35	กฟฟ.บางไทร (XS)						1								1
36	กฟฟ.พระพุทธบาท (M)						1								1
37	กฟฟ.หนองโดน (XS)														
38	กฟฟ.ท่าเรือ (M)													1	1
39	กฟฟ.บ้านหมอ (XS)														
40	กฟฟ.ดอนพุด (XS)														
41	กฟฟ.กบินทร์บุรี (M)						1				1			1	3
42	กฟฟ.วังสะพุง (XS)														
43	กฟฟ.สัญญบุรี (L)		1				1							4	6
44	กฟฟ.บางปะอิน (L)		2												2
45	กฟฟ.แก่งคอย (L)														
46	กฟฟ.เมืองสระแก้ว (M)														
47	กฟฟ.เขาฉกรรจ์ (XS)														
48	กฟฟ.วังน้ำเย็น (S)														
49	กฟฟ.วังสมบูรณ์ (XS)													1	1
50	กฟฟ.เมืองปทุมธานี 2 (L)														
51	กฟฟ.วังน้อย (M)								1						1
52	กฟฟ.ลำลูกกา (L)														
53	กฟฟ.คลองหลวง (L)		1			1									2
54	กฟฟ.ลาดหลุมแก้ว (L)						1								1
55	กฟฟ.หนองแค (M)														
56	กฟฟ.ริหารแดง (S)														
57	กฟฟ.ศรีมหาโพธิ์ (L)														
58	กฟฟ.เสิงสาง (XS)														
59	กฟฟ.ท่าตูม (XS)			1											1
60	กฟฟ.ประตูน้ำพระอินทร์ (M)													2	2
61	กฟฟ.บ้านธิเกอง (M)														
62	กฟฟ.หนองเสือ (M)														
63	กฟฟ.นาดี (M)					1									1
64	กฟฟ.อุทัย (M)														
65	กฟฟ.องครักษ์ (M)														
66	กฟฟ.บ้านนา (M)														
67	กฟฟ.มวกเหล็ก (M)														
68	กฟฟ.วังม่วง (XS)														
69	กฟฟ.ตังสปุน (XS)														
70	ชน.กฟก.1														
	ผลรวมทั้งหมด		4	1			3	11	3	2		2		15	41