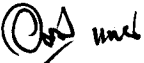




**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

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

**๑. เรื่องเดิม**

ตาม“คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟก.” เริ่มใช้งานตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๕ โดยคู่มือดังกล่าวได้มีการทบทวนเนื้อหาและเพิ่มเติมรายละเอียดมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟก. ให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมุ่งเน้นการสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปัจจุบัน กฟก. ได้พัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการเสียงของลูกค้าที่เรียกว่า “ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า” (PEA-VOC System) ซึ่งใช้ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟก. ทั่วประเทศ ให้อยู่บนฐานข้อมูลเดียวกัน รวมถึงเป็นระบบที่สามารถจัดเก็บและติดตามผลการดำเนินงาน (Tracking) ข้อร้องเรียนทั่วประเทศได้แบบ Real Time นั้น

**๒. ข้อเท็จจริง**

๒.๑ กบล.ก.๑ ได้ตรวจสอบข้อร้องเรียนทุกประเภทจากระบบ PEA-VOC System ในเขต กฟก.๑ สถานะ เมษายน ๒๕๖๕ มีจำนวน ๔ เรื่อง โดยแยกประเภทข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๑) สรุปได้ดังนี้

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน		
		เม.ย.	ม.ค.-เม.ย.	ร้อยละ
๑	เรื่อง คุณภาพไฟฟ้า	๑	๔	๔๐.๐๐
	- ไฟฟ้าดับ	๐	๒	๒๐.๐๐
	- ไฟฟ้าตก	๑	๒	๒๐.๐๐
	- ไฟฟ้าเกิน	๐	๐	๐.๐๐
	- ไฟกระพริบ	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๒	เรื่อง การให้บริการ	๐	๒	๒๐.๐๐
	- ปิดก่อนเวลา	๐	๐	๐.๐๐
	- บริการล่าช้า	๐	๑	๑๐.๐๐
	- ไม่มีพนักงานบริการ	๐	๐	๐.๐๐
	- ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก	๐	๑	๑๐.๐๐
	- หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน กฟก., ๑๑๒๙ รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	๐	๐	๐.๐๐
	- ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	๐	๐	๐.๐๐
	- แก๊วเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	๐	๐	๐.๐๐
	- จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน		
		เม.ย.	ม.ค.-เม.ย.	ร้อยละ
๓	เรื่อง จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๑	๑	๑๐.๐๐
	- จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด	๐	๐	๐.๐๐
	- ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด)	๑	๑	๑๐.๐๐
	- 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	๑	๑	๑๐.๐๐
	- เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- พนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ	๑	๑	๑๐.๐๐
	- แอบอ้างการเป็นพนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- จดหน่วยล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๕	เรื่อง ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	๑	๑	๑๐.๐๐
	- ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์	๐	๐	๐.๐๐
	- ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	๑	๑	๑๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๖	อื่น ๆ	๐	๑	๑๐.๐๐
รวมข้อร้องเรียน		๔	๑๐	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 - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๕ มีดังนี้

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	คุณภาพไฟฟ้า	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
๔	พฤติกรรมพนักงาน	กฟจ.อ่างทอง	๑
๕	ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	กฟจ.ปทุมธานี	๑
๖	อื่น ๆ	กฟอ.ธัญบุรี	๑

หมายเหตุ ผลรวมจำนวนข้อร้องเรียน ๕ อันดับ มีจำนวน ๑๐ เรื่อง จากผลรวมข้อร้องเรียนทั้งหมด ๑๐ เรื่อง

## ๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ กบล.ก.๑ พิจารณาแล้ว เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนหรือการร้องเรียนซ้ำอีก กระทบต่อภาพลักษณ์ PEA ดังนั้น จึงเห็นควรแจ้ง กฟพ.ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย. ทุกแห่ง เร่งรัดส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาสาเหตุหลักส่วนใหญ่ ดังนี้

ประเภท	สาเหตุย่อย	แนวทางการป้องกัน/แก้ไข
๑. คุณภาพไฟฟ้า	-ไฟตก	<p>๑.๑ ให้ดำเนินการใช้ผลวิเคราะห์จากโปรแกรม LDCad ประกอบการพิจารณา ตั้งเป้าหมายในการดำเนินการ ดังนี้</p> <p>๑.๑.๑ วิเคราะห์หาหม้อแปลงระบบจำหน่ายที่มีการจ่ายโหลดเกินพิกัด</p> <p>๑.๑.๒ วิเคราะห์หาแรงดันไฟฟ้าตกที่ปลายสายระบบจำหน่ายแรงต่ำของหม้อแปลงระบบจำหน่ายแต่ละเครื่อง</p> <p>๑.๑.๓ จำนวนเปอร์เซ็นต์การจ่ายโหลดที่ไม่สมดุลของหม้อแปลงระบบจำหน่าย</p> <p>๑.๑.๔ ระบุตำแหน่งที่เกิดปัญหาหม้อแปลงระบบจำหน่ายจ่ายโหลดเกินพิกัด และตำแหน่งที่มีปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก</p> <p>๑.๒ การแก้ไขแรงดันไฟฟ้าปลายสาย มีขั้นตอนการปฏิบัติ ๔ ขั้นตอน</p> <p>๑.๒.๑ ให้คำนวณแรงดันไฟฟ้าตกจากหม้อแปลงถึงปลายสาย และให้ตรวจสอบแก้ไขการสมดุลของโหลดในสายจำหน่ายนั้น</p> <p>๑.๒.๒ กรณีแรงดันไฟฟ้าปลายสายที่วัดได้ต่ำกว่าแรงดันที่คำนวณได้ แสดงว่าอาจมีการบดขร่งในสายจำหน่ายนั้น เช่น จุดต่อสายหลวมเป็น อ็อกไซด์ คอนเน็กเตอร์ที่ใช้ต่อสายชำรุด หรือไฟฟ้ารั่วลงดิน เป็นต้น ให้ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข</p> <p>๑.๒.๓ กรณีปฏิบัติตามขั้นตอนที่ ๑.๒.๑ และ ๑.๒.๒ แล้ว แรงดันไฟฟ้ายังคงต่ำกว่าพิกัด ให้ดำเนินการปรับแก้หม้อแปลง โดยระมัดระวังไม่ให้แรงดันไฟฟ้าให้หม้อแปลงในช่วงโหลดค่าสุดเกินกว่า ๒๕๐ โวลต์ หรือตามมาตรฐานการให้บริการที่ประกาศไว้ในปัจจุบัน</p> <p>๑.๒.๔ กรณีดำเนินการตามข้อ ๑.๒.๑, ๑.๒.๒ และ ๑.๒.๓ แล้ว แรงดันไฟฟ้ายังคงต่ำกว่าพิกัด ให้พิจารณาตัดจ่ายระบบจำหน่ายใหม่จากจุดที่เหมาะสมกว่า หรือพิจารณาปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสมโดยคำนึงถึงความต้องการการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในอนาคต</p>
	-ไฟดับบ่อย -ไฟกระพริบ	ให้ตรวจสอบอุปกรณ์ในระบบจำหน่ายที่มีความเสี่ยงต่อการชำรุดเสียหายตรวจสอบเช็คจุดต่อในระบบจำหน่ายด้วยกล้องส่องความร้อน พร้อมทั้งตรวจสอบดูแลตัดต้นไม้ใกล้แนวระบบจำหน่ายของ กฟพ. อยู่เสมอ
๒. การให้บริการ และพฤติกรรม พนักงาน	-	<p>๒.๑ ให้ทุก กฟพ. ดำเนินโครงการ SSC๑ อยู่เสมอเพื่อสร้างความตระหนักในงานด้านบริการด้วยใจให้กับพนักงาน และลูกค้าของ PEA ด้วยการพูด Service Talk ในเรื่องเกี่ยวกับระเบียบ/มาตรฐาน/ปัญหาที่ต้องแก้ไข รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ ในงานด้านบริการลูกค้า</p> <p>๒.๒ ให้กำกับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการโดยไม่ใช่กิริยา หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น หน้าเคาน์เตอร์รับเงิน, งานติดตั้งมิเตอร์, ดิคกลับมิเตอร์, กรณีจ่ายไฟ, การรับโทรศัพท์ รวมถึงให้ดำเนินการอบรมชี้แจงพนักงานในแผนกที่ทำหน้าที่บริการผู้ใช้ไฟ ให้ใช้กิริยาวาจาด้วยความสุภาพอ่อนโยน หรือกำหนดมาตรการเพิ่มเติม</p> <p>๒.๓ เน้นย้ำผู้รับจ้างในเรื่องการบริการให้เกิดความประทับใจกับผู้ใช้ไฟฟ้า ใช้งานจากที่สุภาพ แต่งกายด้วยชุดยูนิฟอร์มรูปแบบเดียวกัน ติดบัตรแสดงตัว และห้ามใส่กางเกงยีนส์ หรือรองเท้าแตะไปปฏิบัติงานโดยเด็ดขาด และหากมีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างใหม่ ต้องดำเนินการจัดอบรมแนวทางการปฏิบัติงาน ให้รับทราบก่อนทุกครั้ง</p>
๓. จุดหน่วย/ โยแจ้งค่าไฟฟ้า	-	สาเหตุส่วนใหญ่ลูกค้าไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ หรือการแจ้งเตือน ขอให้กำกับผู้ปฏิบัติงานดำเนินการนำใบแจ้งหนี้ส่งไปถึงลูกค้า และให้ประสานกับลูกค้าเรื่องจุดนำส่งใบแจ้งหนี้ที่ไม่เสี่ยงต่อการสูญหาย พร้อมแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าติดตั้งใช้งาน PEA Smart Plus เพื่อตัดปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งหนี้
๔. ถูกดจ่ายไฟ	-	<p>๔.๑ ให้ผู้รับจ้างชี้แจงแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในวันที่เข้าดำเนินการงดจ่ายไฟ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟรับทราบข้อมูลและขั้นตอนการขอผ่อนผันชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า และให้ประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางบริการรับชำระเงินต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ไฟสะดวกไปใช้บริการได้ เช่น การสมัคร Application PEA Smart Plus , บริการแจ้งเตือนผ่าน SMS เพื่อให้ผู้ใช้ไฟได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น</p> <p>๔.๒ ในด้านของการแจ้งเตือนผู้ใช้ไฟก่อนตัดมิเตอร์ โดยการส่งหนังสือแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟได้ รับทราบถึงระยะเวลาที่กำหนด และระยะเวลาที่จะต้องชำระ ค่ากระแสไฟฟ้า ปัจจุบันมีผู้ใช้ไฟจำนวนมากร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องขอใบแจ้งเตือนก่อนถูกงดจ่ายไฟว่าเป็นการประจานทำให้ผู้ใช้ไฟอับอายได้รับความเสียหาย ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ จึงควรแก้ไขโดยแจ้ง ผู้รับจ้างให้นำใบแจ้งเตือนใส่ตู้รับจดหมาย หรือดำเนินการปกปิดข้อความในใบแจ้งเตือน เพื่อไม่ให้กระทบต่อความรู้สึกของผู้ใช้ไฟ</p>

๓.๒ การดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน หลังจากปิดเรื่องร้องเรียนแล้วให้แนบไฟล์บันทึกคำร้องเสียงของลูกค้า แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม VOC-๒๕-๐๑ และแบบฟอร์มรายงานผลการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม VOC-๒๕-๐๒ ลงในระบบสารสนเทศบริหารจัดการเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ประกอบในการปิดเรื่องร้องเรียน ทุกเรื่อง (ตามเอกสารแนบ ๒)


๓.๓ ข้อเสนอแนะ สถานะ ๑ มกราคม - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๕ มีจำนวน ๒๗๔ เรื่อง ซึ่งไม่ได้นับเป็นข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๓) นั้น หากไม่ได้ประสานแก้ไขหรือชี้แจงทำความเข้าใจจะส่งผลให้ผู้ผู้ใช้ไม่พอใจเกิดข้อร้องเรียนได้ ดังนั้นขอให้ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขข้อเสนอแนะทั้งหมดตามมาตรฐานเดียวกันกับการแก้ไขข้อร้องเรียนพร้อมปิดเรื่องเพื่อไม่ให้เกิดเป็นข้อร้องเรียนอีก

๓.๔ ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ด้านคุณภาพไฟฟ้า สถานะ ๑ มกราคม - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๕ มีจำนวน ๑๐๕ เรื่อง ได้จัดอันดับ ๕ อันดับสูงสุดของพื้นที่ กฟฟ. พืดเตอร์ และตำบล (ตามเอกสารแนบ ๔) ให้ กฟฟ. ที่ติดอันดับดำเนินการตรวจสอบแก้ไขจัดทำแผนงานปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้า เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์อีก

๓.๕ การขึ้นชมการปฏิบัติงานของพนักงาน PEA สถานะ ๑ มกราคม - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๕ มีจำนวน ๓๗ เรื่อง (ตามเอกสารแนบ ๕)

ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท ข้อร้องเรียนที่ไม่สอดคล้องกับค่านิยามข้อร้องเรียน ตาม "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ." ให้พิจารณาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ และการขอยกเลิกข้อร้องเรียนและข้อร้องเรียนที่ซ้ำในระบบสารสนเทศบริหารจัดการเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) รวมทั้งเหตุการณ์กรณีกระแสไฟฟ้าตก-ดับ ในบริเวณพื้นที่เดียวกันในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน โดยหากพิจารณาแล้วมีเรื่องร้องเรียนที่ต้องการปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท/ยกเลิก/เรื่องซ้ำ ให้จัดทำหนังสือปรับเปลี่ยนกลุ่มและยกเลิกข้อร้องเรียนส่งให้ กบล.ก.๑ ครั้งที่ ๑ ภายในวันที่ ๑๕ ของเดือน ครั้งที่ ๒ ภายในวันที่ ๑ ของเดือนถัดไป เพื่อพิจารณาและหารือในส่วนที่เกี่ยวข้องข้อมูลต่อไป 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

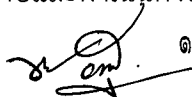
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

  
12 พ.ค. ๒๕๖๕  
(นายประวิทย์ ดวงดี)  
อก.บล.ก.๑

ที่ ก.๑ กบล. (ลส.) ๙๘๙/๒๕๖๕

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

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

  
๑๒ พ.ค. ๒๕๖๕

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



แบบฟอร์มขอปรับเปลี่ยนกลุ่มฯ

แผนกลูกค้าสัมพันธ์

โทร. ๑๐๒๑๔







ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)												สะสม 1 ม.ค. - 30 เม.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	อื่นๆ ทัวไป	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		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.ประตุน้ำพระอินทร์																0
68	กฟฟ.บ้านหินกอง																0
69	กฟอ.หนองเสือ																0
70	สนง.กฟภ.1																0
ผลรวมทั้งหมด			4		2		1		1		1		1	10		10	100.00%
		4		2		1		1		1		1					











แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง..... รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System..... วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ.....															
2. ประเภทคำร้อง <input type="checkbox"/> ร้องขอ/แจ้งเหตุ <input type="checkbox"/> แนะนำ <input type="checkbox"/> ชื่นชม <input type="checkbox"/> แจ้งเบาะแส <input type="checkbox"/> ร้องเรียน <input type="checkbox"/> อื่น ๆ															
3. การยื่นคำร้อง <input type="checkbox"/> เอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร <input type="checkbox"/> ไม่เป็นเอกสาร/ ลายลักษณ์อักษร															
4. ช่องทางคำร้อง <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;"><input type="checkbox"/> 1129 PEA Contact Center</td> <td style="width: 33%;"><input type="checkbox"/> โทรศัพท์สำนักงาน</td> <td style="width: 33%;"><input type="checkbox"/> เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล</td> <td><input type="checkbox"/> ศูนย์ดำรงธรรม</td> <td><input type="checkbox"/> ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> สานเสวนา</td> <td><input type="checkbox"/> กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์</td> <td><input type="checkbox"/> สื่อมวลชน</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> สื่อสังคมออนไลน์</td> <td><input type="checkbox"/> Website PEA / E-Mail</td> <td><input type="checkbox"/> Mobile Application</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> สเปน. (www.1111.go.th)</td> <td><input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)</td> <td></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> 1129 PEA Contact Center	<input type="checkbox"/> โทรศัพท์สำนักงาน	<input type="checkbox"/> เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร	<input type="checkbox"/> ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	<input type="checkbox"/> ศูนย์ดำรงธรรม	<input type="checkbox"/> ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน	<input type="checkbox"/> สานเสวนา	<input type="checkbox"/> กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	<input type="checkbox"/> สื่อมวลชน	<input type="checkbox"/> สื่อสังคมออนไลน์	<input type="checkbox"/> Website PEA / E-Mail	<input type="checkbox"/> Mobile Application	<input type="checkbox"/> สเปน. (www.1111.go.th)	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)	
<input type="checkbox"/> 1129 PEA Contact Center	<input type="checkbox"/> โทรศัพท์สำนักงาน	<input type="checkbox"/> เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร													
<input type="checkbox"/> ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	<input type="checkbox"/> ศูนย์ดำรงธรรม	<input type="checkbox"/> ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน													
<input type="checkbox"/> สานเสวนา	<input type="checkbox"/> กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	<input type="checkbox"/> สื่อมวลชน													
<input type="checkbox"/> สื่อสังคมออนไลน์	<input type="checkbox"/> Website PEA / E-Mail	<input type="checkbox"/> Mobile Application													
<input type="checkbox"/> สเปน. (www.1111.go.th)	<input type="checkbox"/> 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 และยังไม่มียุติงานใน กพท.สร้างคำร้องดังกล่าว ในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน “ในระบบสารบรรณ” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน “ในระบบ PEA-VOC System” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ															



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

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

10.วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน

11.คำชี้แจงกรณีปิด “ข้อร้องเรียน” เกิน 30 วัน.....

12. การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า (เฉพาะเสียงของลูกค้า ประเภท ร้องขอ , ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ.					
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.					

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

**กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เฉพาะข้อ 13 - 14)**

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

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









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

ลำดับที่	กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ	สถานที่		FEEDER	
			หมู่	ตำบล	FEEDER ID	จำนวน
1	กฟอ.ลำลูกกา	16	1	ลำไทร		1
			6	บึงคำพร้อย	KHL02	1
					LLK02	1
				ลำไทร		1
			11	บึงทองหลาง	LLK10	1
				ลาดสวาย	KQU02	1
						1
					KQU02	2
			12	บึงคำพร้อย	KHL02	1
			17	บึงคำพร้อย	KHL08	1
						1
					KHL01	1
	บึงคำพร้อย	KHL08	1			
	ลำลูกกา		1			
	บึงทองหลาง	LLK03	1			
<b>ผลรวม</b>						16
2	กฟจ.อยุธยา	6	2	ปากกราน	AYA08	1
			3	บ้านป้อม	AYA02	1
			4	คลองสระบัว	AYA10	1
			5	บ้านป้อม	AYA02	1
			6	ไผ่ลิง	AYB05	1
			7	คลองสวนพลู		1
	กฟย.บ้านแพรก	1	5	บ้านแพรก		1
	กฟย.ภาชี	5	3	เสนา	NKL04	1
			4	ดอนหญ้านาง	NKL05	1
			5	บ้านทึบ	NKL09	1
7			ภาชี		1	
			กระจิว		1	
กฟส.นครหลวง	1	3	ปากท่า		1	
<b>ผลรวม</b>						13
3	กฟอ.สระบุรี	11	2	หนองจิก		1
				ห้วยป่าหวาย		1
			4	เขาดินพัฒนา	SRE07	1
				ปากเพรียว		1
			6	วังงาม	SRE09	1
						2
			8	โคกสว่าง	SRE09	1
			9	ห้วยบง		1
				ห้วยป่าหวาย		1
		ปากเพรียว		1		
กฟย.เสาไห้	1	4	ดวงเรือง	SRE09	1	
<b>ผลรวม</b>						12
4	กฟจ.นครนายก	2	9	พรหมณี	NYB09	1
			12	สาธิตา	NYB01	1
	กฟส.บ้านนา	2	5	ป่าชะ	NYA02	1
			9	พิทลออก	NYA10	1
	กฟส.องครักษ์	4	3	บึงคอไห	OKA09	1
			4	บางปลากด	OKA02	1
			5	บางลูกเสือ		1
กฟย.ปากพลี	1	8	ทรายมูล	OKA02	1	
		3	โคกไม้ลาย		1	
<b>ผลรวม</b>						9

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

ลำดับที่	กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ	สถานที่		FEEDER	
			หมู่	ตำบล	FEEDER ID	จำนวน
5	กฟย.บางไทร	1	2	บ้านม้า		1
	กฟย.บางบาล	3	1	กบเจา	SNA05	1
			7	พระขาว		2
	กฟอ.เสนา	2	4	ขยนา	SNA02	1
						1
กฟส.ผักไห่	1	4	บ้านใหญ่		1	
ผลรวม						7

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 6 ซินชม													รวม	
		แผนกบัญชี	งานรับคำร้อง	งานรับชำระ เงิน	งานจดหน่วย /แจ้งค่าไฟฟ้า	งานจ่ายไฟ	งานต่อกลับ มิเตอร์	งานแก๊สไฟ	งานติดตั้ง มิเตอร์	พนักงาน รับโทรศัพท์	จุดคัดกรอง	งานก่อสร้าง	เรื่องลับ	พนักงาน อื่น ๆ		
1	กฟพ.อุบลราชธานี							1								1
2	กฟส.นครหลวง															
3	กฟย.กาฬสินธุ์															
4	กฟส.บางปะอิน													1		1
5	กฟย.มหาสารคาม													1		1
6	กฟย.บ้านแพรง															
7	กฟส.อุทัย															
8	กฟพ.อ่างทอง															
9	กฟย.ไชโย															
10	กฟส.วิเศษชัยชาญ															
11	กฟย.สามโก้															
12	กฟส.ป่าโมก															
13	กฟส.โพธิ์ทอง															
14	กฟย.แสวงหา															
15	กฟพ.สระบุรี															
16	กฟย.เสนา							1								1
17	กฟย.หนองแดง															
18	กฟพ.ปราจีนบุรี															
19	กฟส.ประจันตคาม															
20	กฟส.บ้านสร้าง															
21	กฟพ.นครนายก													1		1
22	กฟย.ปากพลี							1								1
23	กฟส.บ้านนา															
24	กฟส.องครักษ์							2						1		3
25	กฟพ.ปทุมธานี							3						2		5
26	กฟส.สามโคก							1								1
27	กฟอ.อรัญประเทศ															
28	กฟย.โคกสูง															
29	กฟย.ตาพระยา															
30	กฟส.วัฒนานคร															
31	กฟย.คลองหาด															
32	กฟฟ.วังจืด													1		1
33	กฟอ.เสนา		1													1
34	กฟย.บางบาล															
35	กฟย.บางซ้าย															
36	กฟส.ผักไห่															
37	กฟส.ลาดบัวหลวง															
38	กฟย.บางโพธิ์															
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.อัญบุรี		3	1				1								5
48	กฟอ.บางปะอิน															
49	กฟอ.แก่งคอย			1				1		1						3
50	กฟส.มวกเหล็ก							1								1
51	กฟย.วังม่วง															
52	กฟย.ซับสมอ															
53	กฟพ.สระแก้ว							1								1
54	กฟย.เขาฉกรรจ์															
55	กฟส.วังน้ำเย็น															
56	กฟย.วังสมบูรณ์															
57	กฟพ.ปทุมธานี 2															
58	กฟอ.วังน้อย															
59	กฟอ.ลำลูกกา															
60	กฟอ.คลองหลวง							2		1		1		2		6
61	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว													1		1
62	กฟอ.หนองแค	1														1
63	กฟส.วิหารแดง															
64	กฟอ.ศรีมหาโพธิ์															
65	กฟย.ศรีมหาโพธิ์															
66	กฟย.ท่าซุง															
67	กฟฟ.ประตูน้ำพระอินทร์			1												1
68	กฟฟ.บ้านหินกอง															
69	กฟอ.หนองเสือ		1													1
70	สนง.กฟท.1													1		1
ผลรวมทั้งหมด		1	5	3				15		2		1		12		37