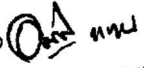




**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑ ถึง กฟภ.๑  
เลขที่ วันที่  
เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนสถานะเดือน มกราคม ๒๕๖๔  
เรียน ผชก.(ก๑) ผ่าน อ.ฝ.ว.บ.ก.๑  นพ  
๑. เรื่องเดิม - ๒ มี.ก. ๒๕๖๔

ตาม“คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ ๒) เริ่มใช้งานตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ โดยคู่มือดังกล่าวได้มีการทบทวนเนื้อหาและเพิ่มเติมรายละเอียดมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และมุ่งเน้นการสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 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 กฟภ.๑ สถานะ มกราคม ๒๕๖๔ มีจำนวน ๙ เรื่อง โดยแยกประเภทข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๑) สรุปได้ดังนี้

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน		
		ม.ค.	สะสม	ร้อยละ
๑	เรื่อง คุณภาพไฟฟ้า			
	- ไฟฟ้าดับ	๓	๓	๓๓.๓๓
	- ไฟฟ้าตก	๒	๒	๒๒.๒๒
	- ไฟฟ้าเกิน	๑	๑	๑๑.๑๑
	- ไฟกระพริบ	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๒	เรื่อง การให้บริการ	๑	๑	๑๑.๑๑
	- ปิดก่อนเวลา	๐	๐	๐.๐๐
	- บริการล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- 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	๑	๑	๑๑.๑๑
	- ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าส่งหน้า	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.ค.	สะสม	ร้อยละ
๓	เรื่อง จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๒	๒	๒๒.๒๒
	- จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด	๒	๒	๒๒.๒๒
	- ขอคืนเงินประกันการใช้ไฟ	๐	๐	๐.๐๐
	- ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด)	๐	๐	๐.๐๐
	- ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ค่าไฟฟ้าผิดปกติ	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๔	เรื่อง พฤติกรรมพนักงาน	๓	๓	๓๓.๓๓
	- เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- พนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ	๓	๓	๓๓.๓๓
	- แอบอ้างการเป็นพนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- จดหน่วยล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๕	เรื่อง ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์	๐	๐	๐.๐๐
	- ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๖	อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
รวมข้อร้องเรียน		๙	๙	๑๐๐

๒.๒ การจัดการข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า และพฤติกรรมพนักงาน พื้นที่ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนแบ่งตามประเภทที่สูงสุด (กฟฟ.ชั้น ๑-๓ (รวม กฟฟ.ในสังกัด)) สถานะ ๑-๓๑ มกราคม ๒๕๖๔ มีดังนี้

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	คุณภาพไฟฟ้า	กฟจ.อยุธยา	๑
		กฟจ.สระบุรี	๑
		กฟอ.คลองหลวง	๑
๒	การให้บริการ	กฟจ.นครนายก	๑
๓	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	กฟจ.สระบุรี	๑
		กฟอ.คลองหลวง	๑
๔	พฤติกรรมพนักงาน	กฟจ.สระบุรี	๑
		กฟจ.อยุธยา	๑
		กฟฟ.ประจวบคีรีขันธ์	๑

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	<p>๑.๑ ให้ดำเนินการวัดโหลดหม้อแปลงตามวาระ ตามระเบียบ และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับหม้อแปลง</p> <p>๑.๒ การแก้ไขแรงดันไฟฟ้าปลายสาย มีขั้นตอนการปฏิบัติ ๔ ขั้นตอน</p> <p>๑.๒.๑ ให้คำนวณแรงดันไฟฟ้าตกจากหม้อแปลงถึงปลายสาย และให้ตรวจสอบแก้ไขการสมดุลของโหลดในสายจำหน่ายนั้น</p> <p>๑.๒.๒ กรณีแรงดันไฟฟ้าปลายสายที่วัดได้ต่ำกว่าแรงดันที่คำนวณได้ แสดงว่าอาจมีการบกพร่องในสายจำหน่ายนั้น เช่น จุดต่อสายหลวมเป็น อ็อกไซด์ คอนเน็กเตอร์ที่เชื่อมต่อสายขั้วรถ หรือไฟฟ้ารั่วลงดิน เป็นต้น ให้ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข</p> <p>๑.๒.๓ กรณีปฏิบัติตามขั้นตอนที่ ๑.๒.๑ และ ๑.๒.๒ แล้ว แรงดันไฟฟ้ายังคงต่ำกว่าปกติ ให้ดำเนินการปรับแก้หม้อแปลง โดยระมัดระวังไม่ให้แรงดันไฟฟ้าได้หม้อแปลงในช่วงโหลดต่ำสุดเกินกว่า ๒๔๐ โวลต์ หรือตามมาตรฐานการให้บริการที่ประกาศไว้ในปัจจุบัน</p> <p>๑.๒.๔ กรณีดำเนินการตามข้อ ๑.๒.๑, ๑.๒.๒ และ ๑.๒.๓ แล้ว แรงดันไฟฟ้ายังคงต่ำกว่าปกติ ให้พิจารณาตัดจ่ายระบบจำหน่ายใหม่จากจุดที่เหมาะสมกว่า หรือพิจารณาปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสมโดยคำนึงถึงความต้องการการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในอนาคต</p>
	-ไฟดับบ่อย ไฟกระพริบ	ให้ตรวจสอบอุปกรณ์ในระบบจำหน่ายที่มีความเสี่ยงต่อการชำรุดเสียหายตรวจสอบเช็คจุดต่อในระบบจำหน่ายด้วยกล้องส่องความร้อน พร้อมทั้งตรวจสอบดูแลตัดต้นไม้ใกล้แนวระบบจำหน่ายของ กฟภ. อยู่เสมอ
๒. การให้บริการ และ พฤติกรรม พนักงาน	-	<p>๒.๑ ให้ทุก กฟฟ. ดำเนินโครงการ SSC๑ อยู่เสมอเพื่อสร้างความตระหนักในงานด้านบริการ ด้วยใจให้กับพนักงาน และลูกค้าของ PEA ด้วยการพูด Service Talk ในเรื่องเกี่ยวกับระเบียบ/มาตรฐาน/ปัญหาที่ต้องแก้ไข รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ ในงานด้านบริการลูกค้า</p> <p>๒.๒ ให้กำชับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการโดยไม่ใช้กิริยา หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น หน้าแค่น์เตอร์รับเงิน, งานติดตั้งมิเตอร์, ติดกลับมิเตอร์, กรณีงดจ่ายไฟ, การรับโทรศัพท์ รวมถึงให้ดำเนินการอบรมชี้แจงพนักงานในแผนกที่ทำหน้าที่บริการผู้ใช้ไฟ ให้ใช้กิริยาวาจาด้วยความสุภาพอ่อนโยน หรือกำหนดมาตรการเพิ่มเติม</p>
๒. การให้บริการ และ พฤติกรรม พนักงาน (ต่อ)	-	๒.๓ เน้นย้ำผู้รับจ้างในเรื่องการบริการให้เกิดความประทับใจกับผู้ใช้ไฟฟ้า ใช้วาจาที่สุภาพ แต่งกายด้วยชุดยูนิฟอร์มรูปแบบเดียวกัน ติดบัตรแสดงตัว และห้ามใส่กางเกงยีนหรือรองเท้าแตะไปปฏิบัติงานโดยเด็ดขาด และหากมีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างใหม่ ต้องดำเนินการจัดอบรมแนวทางการปฏิบัติงาน ให้รับทราบก่อนทุกครั้ง
๓. จุดหน่วย/ ไบแรงค์ค่าไฟฟ้า	-	สาเหตุส่วนใหญ่ลูกค้าไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ หรือการแจ้งเตือน ขอให้กำชับผู้ปฏิบัติงานดำเนินการนำใบแจ้งหนี้ส่งถึงลูกค้า และให้ประสานกับลูกค้าเรื่องจุดนำส่งใบแจ้งหนี้ที่ไม่เสี่ยงต่อการสูญหาย พร้อมแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าติดตั้งใช้งาน PEA Smart Plus เพื่อตัดปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งหนี้

ประเภท	สาเหตุย่อย	แนวทางการป้องกัน/แก้ไข
๕. ถูกงดจ่ายไฟ	-	<p>๕.๑ ให้ผู้รับแจ้งชี้แจงแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในวันที่เข้าดำเนินการงดจ่ายไฟ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารับทราบข้อมูล และขั้นตอนการขอผ่อนผันชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า และให้ประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการรับชำระเงินต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ไฟฟ้าสะดวกไปใช้บริการได้ เช่น การสมัคร Application PEA Smart Plus , บริการแจ้งเตือนผ่าน SMS เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น</p> <p>๕.๒ ในด้านของการแจ้งเตือนผู้ใช้ไฟก่อนตัดมิเตอร์ โดยการส่งหนังสือแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ รับทราบถึงระยะเวลาที่เกินกำหนด และระยะเวลาที่จะต้องชำระ ค่ากระแสไฟฟ้า ปัจจุบันมีผู้ใช้ไฟจำนวนมากร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องของใบแจ้งเตือนก่อนถูกงดจ่ายไฟว่าเป็นการประจาน ทำให้ผู้ใช้ไฟอับอายได้รับความเสียหาย ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ จึงควรแก้ไขโดยแจ้งผู้รับแจ้งให้นำใบแจ้งเตือนใส่ตู้รับจดหมาย หรือดำเนินการปกปิดข้อความในใบแจ้งเตือน เพื่อไม่ให้กระทบต่อความรู้สึกของผู้ใช้ไฟ</p>

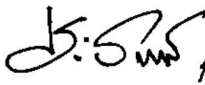
๓.๒ การดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน หลังจากปิดเรื่องร้องเรียนแล้วให้แนบไฟล์บันทึกคำร้องเสียงของลูกค้า แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม VOC ๐๓ และบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม VOC ๐๔ ลงในระบบสารสนเทศบริหารจัดการเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ประกอบในการปิดเรื่องร้องเรียน **ทุกเรื่อง** (ตามเอกสารแนบ ๒)

๓.๓ ข้อเสนอแนะ สถานะ ๑-๓๑ มกราคม ๒๕๖๔ มีจำนวน ๓๙ เรื่อง ซึ่งไม่ได้นับเป็นข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๓) นั้น หากไม่ได้ประสานแก้ไขหรือชี้แจงทำความเข้าใจจะส่งผลให้ผู้ใช้ไฟไม่พอใจเกิดข้อร้องเรียนได้ ดังนั้น ขอให้ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขข้อเสนอแนะทั้งหมดตามมาตรฐานเดียวกันกับการแก้ไขข้อร้องเรียน พร้อมปิดเรื่องเพื่อไม่ให้เกิดเป็นข้อร้องเรียนอีก

๓.๔ การขึ้นชมการปฏิบัติงานของพนักงาน PEA สถานะ ๑-๓๑ มกราคม ๒๕๖๔ มีจำนวน ๑๔ เรื่อง (ตามเอกสารแนบ ๔)

ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท ข้อร้องเรียนที่ไม่สอดคล้องกับคำนิยามข้อร้องเรียนตามคู่มือ“เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.”(ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ ๒) ให้พิจารณาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ และการขอยกเลิกข้อร้องเรียนและข้อร้องเรียนที่ซ้ำในระบบสารสนเทศบริหารจัดการเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) รวมทั้งเหตุการณ์กรณีกระแสไฟฟ้าตก-ดับ ในบริเวณพื้นที่เดียวกันในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน โดยหากพิจารณาแล้วมีเรื่องร้องเรียนที่ต้องการปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท/ยกเลิก/เรื่องซ้ำ ให้จัดทำหนังสือปรับเปลี่ยนกลุ่ม และยกเลิกข้อร้องเรียนส่งให้ กบล.ก.๑ ครั้งที่ ๑ ภายในวันที่ ๒๐ ของเดือน ครั้งที่ ๒ ภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป เพื่อพิจารณาและหารือในส่วนที่เกี่ยวข้องปรับปรุงข้อมูลต่อไป โดยข้อมูลข้อร้องเรียนที่ กบล.ก.๑ ได้พิจารณาปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท/ยกเลิก/เรื่องซ้ำ และแบบฟอร์มขอปรับเปลี่ยนกลุ่ม/ประเภท/ยกเลิก/เรื่องซ้ำ สามารถ Download ได้ที่ <http://bit.ly/๓qHn๐๖L> หรือ QR Code ด้านล่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

 ๑๕.๑.๒๕๖๔

(นายประวิทย์ ดวงดี)

ที่ ก.๑ กบล.(ลส.)๑๓๒๗/๒๕๖๔ อก.บล.ก.๑

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

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



แบบฟอร์มขอปรับเปลี่ยนกลุ่มฯ  
แผนกลูกค้าสัมพันธ์  
โทร. ๑๐๒๑๔



- ๒ มี.ค. ๒๕๖๔  
(นายพงษ์เทพ อรุณโชติ)  
อฟ.ว.รักษาการแทน ผชก.(ก๑)







ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)											สะสม 1-31 ม.ค. 2564					
		(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 %	ร้องเรียนซ้ำ ไฟตก-ไฟดับ
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	จดหน่วย / ใบแจ้งค่าไฟ	พฤติกรรม พนักงาน	อุกฉกรรจ์	อื่นๆทั่วไป	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด					
53	กฟข.ชัยสุนทร																0	
54	กฟจ.สระแก้ว																0	
55	กฟข.เขาคิชฌกูฏ																0	
56	กฟส.วังน้ำเย็น																0	
57	กฟข.วังสมบูรณ์																0	
58	กฟจ.ปทุมธานี 2																0	
59	กฟอ.วังน้อย																0	
60	กฟอ.ลำลูกกา																0	
61	กฟอ.คลองหลวง		1				1						2		2		100.00%	
62	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว																0	
63	กฟอ.หนองแค																0	
64	กฟส.วิหารแดง																0	
65	กฟอ.ศรีมหาโพธิ์																0	
66	กฟข.ศรีมหาโพธิ์																0	
67	กฟอ.ท่าตูม																0	
68	กฟฟ.ประจักษ์ศิลปาคม								1				1		1		100.00%	
69	กฟฟ.บ้านหินกอง																0	
70	สนง. เขต ก1 อยุธยา																0	
ผลรวมทั้งหมด			3		1		2		3				9		9		100.00%	
		3		1		2		3					9		9		100.00%	





ที่	กฟภ.	สถานะ 1-31 ธ.ค. 2564		รวม	
		สถานะ 1-31 ธ.ค. 2564	สถานะ 1-31 ธ.ค. 2564		
1.คุณภาพไฟฟ้า	กฟภ.	2.การให้บริการ		รวม	
		3.ลดจำนวน/เพิ่มค่าไฟฟ้า			
		4.พฤติกรรมพนักงาน			
		5.จำนวนปี			
		6.อื่นๆ			
		1.คุณภาพไฟฟ้า			รวม
		1.1	1.2		
		1.3	1.4		
		1.4	1.5		
		1.6	1.7		
		1.7	1.8		
		1.8	1.9		
		1.9	2.0		
		2.0	2.1		
		2.1	2.2		
		2.2	2.3		
		2.3	2.4		
2.4	2.5				
2.5	2.6				
2.6	2.7				
2.7	2.8				
2.8	2.9				
2.9	2.10				
2.10	2.11				
2.11	2.12				
2.12	2.13				
2.13	3.1				
3.1	3.2				
3.2	3.3				
3.3	3.4				
3.4	3.5				
3.5	3.6				
3.6	3.7				
3.7	3.8				
3.8	4.1				
4.1	4.2				
4.2	4.3				
4.3	4.4				
4.4	4.5				
4.5	4.6				
4.6	5.1				
5.1	5.2				
5.2	5.3				
5.3	6.1				
6.1	6.2				
25	กฟภ.ปทุมธานี				
26	กฟภ.สามโคก				
27	กฟภ.อู่ทอง				
28	กฟภ.โคกสูง				
29	กฟภ.กาบระย				
30	กฟภ.วัฒนานคร				
31	กฟภ.คลองหาด				
32	กฟภ.รังสิต				
33	กฟภ.เสนา				
34	กฟภ.บางบาล				
35	กฟภ.บางซ้าย				
36	กฟภ.ผักไห่				
37	กฟภ.ตาคลี/วัดขวาง				
38	กฟภ.บางไทร				
39	กฟภ.พระพุทธบาท				
40	กฟภ.หนองไผ่				
41	กฟภ.ท่าเรือ				
42	กฟภ.บ้านหมอ				
43	กฟภ.ดอนพุด				
44	กฟภ.กบินทร์บุรี				
45	กฟภ.วิเศษชัยชาญ				
46	กฟภ.นาดี				
47	กฟภ.ธัญบุรี				
48	กฟภ.หนองเสือ				





## แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า

๑. ผลการตรวจสอบเบื้องต้น : .....
๒. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น.....ผู้ติดต่อ.....
๓. รายงานผลดำเนินการ สาเหตุ/ประเด็นเสียง..... ..... ..... ..... ..... การดำเนินการแก้ไข..... ..... ..... ..... การแก้ไขป้องกัน..... ..... ..... ผู้รายงาน.....วันที่.....
๔. วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง.....ผู้ชี้แจง.....
๕. วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน
๖. คำชี้แจงกรณีปิด “ข้อร้องเรียน” เกิน ๓๐ วัน : .....
๗. ผู้ขออนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ตำแหน่ง..... วันที่.....
๘. ผู้อนุมัติปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ตำแหน่ง..... วันที่.....
หมายเหตุ การปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA-VOC System ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้ำ แบบฟอร์ม รายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้ำ และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้ำหรือหนังสือตอบ ชี้แจงเสียงของลูกค้ำที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร



## บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่:.....	วันที่:.....				
เรื่องชี้แจง <input type="checkbox"/> ร้องขอ/แจ้งเหตุ <input type="checkbox"/> แนะนำ <input type="checkbox"/> ชื่นชม <input type="checkbox"/> แจ้งเบาะแส <input type="checkbox"/> ร้องเรียน <input type="checkbox"/> อื่นๆ					
ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง.....					
.....					
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค..... ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้					
สาเหตุ.....					
.....					
ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ .....					
.....					
.....					
ลงชื่อ.....ผู้ชี้แจง					
(.....)					
ตำแหน่ง..... วันที่.....					
ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว					
(เขียนตัวบรรจง)					
<input type="checkbox"/> ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง					
<input type="checkbox"/> ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....					
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค					
ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า					
ลงวันที่.....					
ทั้งนี้ข้าพเจ้ายินยอมให้ กฟภ. ปรับเปลี่ยนจาก.....เป็น.....					
โดยข้าพเจ้าไม่ติดใจเอาความแต่อย่างใด ลงชื่อผู้ร้องเรียน..... วันที่.....					
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า					
รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนของ กฟภ.					
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการ ข้อร้องเรียนของ กฟภ.					











ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 6 ชั้นชม							
		พนักงาน มิเตอร์	พนักงานรับ ชำระเงิน	พนักงานแก้ไขไฟ	พนักงานจุด หน่วย/แจ้งหนี้	พนักงานรับ โทรศัพท์	พนักงาน รับคำร้อง	พนักงานอื่นๆ	รวม
1	กฟอ.อุซุชยา								
2	กฟส.นครหลวง								
3	กฟย.ภาษี								
4	กฟส.บางปะหัน								
5	กฟย.มหาราช								
6	กฟย.บ้านแพรก								
7	กฟส.อุทัย								
8	กฟอ.อ่างทอง								
9	กฟย.ไชโย								
10	กฟส.วิเศษชัยชาญ								
11	กฟย.สามโก้								
12	กฟส.ป่าโมก								
13	กฟส.โพธิ์ทอง								
14	กฟย.แสวงหา								
15	กฟอ.สระบุรี								
16	กฟย.เสนาไห้								
17	กฟย.หนองแขง								
18	กฟอ.ปราจีนบุรี								
19	กฟส.ประจันตคาม								
20	กฟส.บ้านสร้าง								
21	กฟอ.นครนายก								
22	กฟย.ปากพลี								
23	กฟส.บ้านนา							1	1
24	กฟส.องครักษ์								
25	กฟอ.ปทุมธานี								
26	กฟส.สามโคก								
27	กฟอ.อรัญประเทศ								
28	กฟย.โคกสูง								
29	กฟย.คาพระยา								
30	กฟส.วัฒนานคร								
31	กฟย.คลองหาด								
32	กฟฟ.รังสิต								
33	กฟอ.เสนา			1					1
34	กฟย.บางบาล								
35	กฟย.บางซ้าย								
36	กฟส.ผักไห่								
37	กฟส.ลาดบัวหลวง								
38	กฟย.บางไทร			1					1
39	กฟอ.พระพุทธบาท								
40	กฟย.หนองโดน								
41	กฟอ.ท่าเรือ								
42	กฟย.บ้านหมอ								
43	กฟย.คอนทูด								
44	กฟอ.กบินทร์บุรี								
45	กฟย.วังตะเคียน								
46	กฟส.นาดี								
47	กฟอ.ธัญบุรี			1			3		4
48	กฟส.หนองเสือ								
49	กฟอ.บางปะอิน			1		1			2

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 6 ชั้นชม							รวม
		พนักงาน มิเตอร์	พนักงานรับ ชำระเงิน	พนักงานแก้ไขไฟ	พนักงานจุด หน่วย/แจ้งหนี้	พนักงานรับ โทรศัพท์	พนักงาน รับคำร้อง	พนักงานอื่นๆ	
50	กฟอ.แก่งคอย								
51	กฟส.มวกเหล็ก								
52	กฟย.วังม่วง								
53	กฟย.ซับสมอหิน								
54	กฟอ.สระแก้ว								
55	กฟย.เขาคกรรจ์								
56	กฟส.วังน้ำเย็น								
57	กฟย.วังสมบูรณ์								
58	กฟอ.ปทุมธานี 2		1					1	2
59	กฟอ.วังน้อย								
60	กฟอ.ตำลึงกา								
61	กฟอ.คลองหลวง								
62	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว								
63	กฟอ.หนองแค								
64	กฟส.วิหารแดง								
65	กฟอ.ศรีมหาโพธิ์								
66	กฟย.ศรีมหาโพธิ์								
67	กฟย.ท่าตูม								
68	กฟฟ.ประจักษ์บุรี		1			1		1	3
69	กฟฟ.บ้านหินกอง								
70	สนง.เขต ก1 อยุธยา								
ผลรวมทั้งหมด			2	4		2	3	3	14