การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑ ถึง กฟก.๑
เลขที่ วันที่
เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนสถานะเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔
เรียน ผชก.(ก๑) ผ่าน อฝ.วบ.ก.๑ แทน

๑. เรื่องเดิม ๑๐ มิ.ย. 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 กฟก.๑ สถานะ พฤษภาคม ๒๕๖๔ มีจำนวน ๑ เรื่อง โดยแยกประเภทข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๑) สรุปได้ดังนี้

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน		
		พ.ค.	ม.ค.-พ.ค.	ร้อยละ
๑	เรื่อง คุณภาพไฟฟ้า	๑	๖	๓๕.๒๙
	- ไฟฟ้าดับ	๑	๓	๑๗.๖๕
	- ไฟฟ้าตก	๐	๓	๑๗.๖๕
	- ไฟฟ้าเกิน	๐	๐	๐.๐๐
	- ไฟกระพริบ	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๒	เรื่อง การให้บริการ	๐	๒	๑๑.๗๖
	- 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	๐	๑	๕.๘๘
	- ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	๐	๐	๐.๐๐
	- แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า	๐	๑	๕.๘๘
	- ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	๐	๐	๐.๐๐
	- จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐

๓. เรื่อง...

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน		
		พ.ค.	ม.ค.-พ.ค.	ร้อยละ
๓	เรื่อง จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๐	๔	๒๓.๕๓
	- จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด	๐	๒	๑๑.๗๖
	- 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	๒	๑๑.๗๖
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๔	เรื่อง พฤติกรรมพนักงาน	๐	๔	๒๓.๕๓
	- เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- พนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ	๐	๔	๒๓.๕๓
	- 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	๑	๕.๘๘
	รวมข้อร้องเรียน	๑	๑๗	๑๐๐

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

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

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๔	พฤติกรรมพนักงาน	กฟจ.สระบุรี	๑
		กฟจ.อยุธยา	๑
		กฟฟ.ประตูน้ำพระอินทร์	๑
		กฟฟ.รังสิต	๑
๕	ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	-	-
๖	อื่น ๆ	กฟจ.สระบุรี	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	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 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
	-ไฟดับบ่อย ไฟกระพริบ	ให้ตรวจสอบอุปกรณ์ในระบบจำหน่ายที่มีความเสี่ยงต่อการชำรุดเสียหายตรวจเช็คจุดต่อในระบบจำหน่ายด้วยกล้องส่องความร้อน พร้อมทั้งตรวจสอบดูแลตัดต้นไม้ใกล้แนวระบบจำหน่ายของ กฟภ. อยู่เสมอ

ประเภท	สาเหตุย่อย	แนวทางการป้องกัน/แก้ไข
๒. การให้บริการและพฤติกรรมพนักงาน	-	๒.๑ ให้ทุก กฟฟ. ดำเนินโครงการ SSC๑ 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	-	สาเหตุส่วนใหญ่ลูกค้าไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ หรือการแจ้งเตือน ขอให้กำชับผู้ปฏิบัติงานดำเนินการนำใบแจ้งหนี้ส่งให้ถึงลูกค้า และให้ประสานกับลูกค้าเรื่องจุดนำส่งใบแจ้งหนี้ที่ไม่เสี่ยงต่อการสูญหาย พร้อมแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าติดตั้งใช้งาน PEA Smart Plus เพื่อตัดปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งหนี้
๔ ถูกงดจ่ายไฟ	-	๔.๑ ให้ผู้รับจ้างชี้แจงแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในวันที่เข้าดำเนินการงดจ่ายไฟ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟรับทราบข้อมูลและขั้นตอนการขอผ่อนผันชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า และให้ประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการรับชำระเงินต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ไฟสะดวกไปใช้บริการได้ เช่น การสมัคร Application PEA Smart Plus , บริการแจ้งเตือนผ่าน SMS เพื่อให้ผู้ใช้ไฟได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น ๔.๒ ในด้านของการแจ้งเตือนผู้ใช้ไฟก่อนตัดมิเตอร์ โดยการส่งหนังสือแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟได้รับทราบถึงระยะเวลาที่เกินกำหนด และระยะเวลาที่จะต้องชำระ ค่ากระแสไฟฟ้า ปัจจุบันมีผู้ใช้ไฟจำนวนมากร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องของใบแจ้งเตือนก่อนถูกงดจ่ายไฟว่าเป็นการประจานทำให้ผู้ใช้ไฟอับอายได้รับความเสียหาย ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ จึงควรแก้ไขโดยแจ้ง ผู้รับจ้างให้นำใบแจ้งเตือนใส่ตู้รับจดหมาย หรือดำเนินการปกปิดข้อความในใบแจ้งเตือน เพื่อไม่ให้กระทบต่อความรู้สึกของผู้ใช้ไฟ

๓.๒ การดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน หลังจากปิดเรื่องร้องเรียนแล้วให้แนบไฟล์บันทึกคำร้องเสียงของลูกค้า แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการเสียงของลูกค้า <u>แบบฟอร์ม VOC ๐๓</u> และบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า <u>แบบฟอร์ม VOC ๐๔</u> ลงในระบบสารสนเทศบริหารจัดการเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ประกอบในการปิดเรื่องร้องเรียน <u>ทุกเรื่อง</u> (ตามเอกสารแนบ ๒)

๓.๓ ข้อแนะนำ สถานะ ๑ มกราคม – ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔ มีจำนวน ๔๘๕ เรื่อง ซึ่งไม่ได้นับเป็นข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๓) นั้น หากไม่ได้ประสานแก้ไขหรือชี้แจงทำความเข้าใจจะส่งผลให้ผู้ใช้ไฟไม่พอใจเกิดข้อร้องเรียนได้ ดังนั้น ขอให้ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขข้อแนะนำทั้งหมดตามมาตรฐานเดียวกันกับการแก้ไขข้อร้องเรียน พร้อมปิดเรื่องเพื่อไม่ให้เกิดเป็นข้อร้องเรียนอีก

๓.๔ การชื่นชมการปฏิบัติงานของพนักงาน PEA สถานะ ๑ มกราคม – ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔ มีจำนวน ๕๓ เรื่อง (ตามเอกสารแนบ ๔)

ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท ข้อร้องเรียนที่ไม่สอดคล้องกับคำนิยามข้อร้องเรียนตามคู่มือ"เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ."(ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ ๒) ให้พิจารณาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ และการขอยกเลิกข้อร้องเรียนและข้อร้องเรียนที่ซ้ำในระบบสารสนเทศบริหารจัดการ

เสียงของลูกค้า (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/๓qHno๖L หรือ QR Code ด้านล่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

๙ มิ.ย. ๒๕๖๔

(นายประวิทย์ ดวงดี)
อก.บล.ก.๑

ที่ ก.๑ กบล. (ลส.) ๔๐๙๖/๒๕๖๔

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

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๑๐ มิ.ย. ๒๕๖๔

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

แบบฟอร์มขอปรับเปลี่ยนกลุ่มฯ
แผนกลูกค้าสัมพันธ์
โทร. ๑๐๒๑๔

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)												สถานะรายเดือน พ.ค.2564				
		(1.1-1.7) คุณภาพไฟฟ้า		(2.1-2.13) การให้บริการ		(3.1-3.8) จดหน่วย / ใบแจ้งค่าไฟ		(4.1-4.5) พฤติกรรมพนักงาน		(5) ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า		(6.1-6.2) อื่นๆ ทั่วไป		รวมทั้งหมด	อยู่ระหว่างแก้ไข	ปิดงาน	คิดเป็น %	ร้องเรียนซ้ำไฟตก-ไฟดับ
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด					
1	กฟจ.อยุธยา																0	
2	กฟส.นครหลวง																0	
3	กฟอ.ภาชี																0	
4	กฟส.บางปะหัน																0	
5	กฟอ.มหาราช																0	
6	กฟย.บ้านแพรก																0	
7	กฟส.อุทัย																0	
8	กฟจ.อ่างทอง																0	
9	กฟย.ไชโย																0	
10	กฟส.วิเศษชัยชาญ																0	
11	กฟอ.สามไก้																0	
12	กฟส.ป่าโมก																0	
13	กฟส.โพธิ์ทอง																0	
14	กฟย.แสวงหา																0	
15	กฟจ.สระบุรี		1											1		1	100.00%	
16	กฟอ.เสาไห้																0	
17	กฟอ.หนองแซง																0	
18	กฟจ.ปราจีนบุรี																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.ตาพระยา																0	
30	กฟส.วัฒนานคร																0	
31	กฟย.คลองหาด																0	
32	กฟฟ.รังสิต																0	
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.หนองโดน																0	
41	กฟอ.ท่าเรือ																0	
42	กฟย.บ้านหมอ																0	
43	กฟย.ดอนพุด																0	
44	กฟอ.กบินทร์บุรี																0	
45	กฟย.วังคะแมือน																0	
46	กฟส.นาดี																0	
47	กฟอ.ธัญบุรี																0	
48	กฟส.หนองเสือ																0	
49	กฟอ.บางปะอิน																0	
50	กฟอ.แก่งคอย																0	
51	กฟส.มวกเหล็ก																0	
52	กฟย.วังม่วง																0	

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)												สถานะรายเดือน พ.ค.2564				
		(1.1-1.7) คุณภาพไฟฟ้า		(2.1-2.13) การให้บริการ		(3.1-3.8) จดหน่วย / ใบแจ้งค่าไฟ		(4.1-4.5) พฤติกรรมพนักงาน		(5) ดูกงดจ่าย กระแสไฟฟ้า		(6.1-6.2) อื่นๆ ทั่วไป		รวมทั้งหมด	อยู่ระหว่างแก้ไข	ปิดงาน	คิดเป็น %	ร้องเรียนซ้ำ ไฟดก-ไฟดับ
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด					
53	กฟย.ซับสนุ่น																0	
54	กฟจ.สระแก้ว																0	
55	กฟย.เขาฉกรรจ์																0	
56	กฟส.วังน้ำเย็น																0	
57	กฟย.วังสมบูรณ์																0	
58	กฟจ.ปทุมธานี 2																0	
59	กฟย.วังน้อย																0	
60	กฟย.ลำลูกกา																0	
61	กฟย.คลองหลวง																0	
62	กฟย.ลาดหลุมแก้ว																0	
63	กฟย.หนองแค																0	
64	กฟส.วิหารแดง																0	
65	กฟย.ศรีมหาโพธิ																0	
66	กฟย.ศรีบโหสถ																0	
67	กฟย.ท่าตูม																0	
68	กฟฟ.ประตูน้ำพระอินทร์																0	
69	กฟฟ.บ้านหินกอง																0	
70	สนง. เขต 01 อยุธยา																0	
ผลรวมทั้งหมด			1											1		1	100.00%	
		1																

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)												สะสม 1 ม.ค. - 31 พ.ค. 2564				
		(1.1-1.7) คุณภาพไฟฟ้า		(2.1-2.13) การให้บริการ		(3.1-3.8) จดหน่วย / ใบแจ้งค่าไฟ		(4.1-4.5) พฤติกรรมพนักงาน		(5) ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า		(6.1-6.2) อื่นๆ ทั่วไป		รวมทั้งหมด	อยู่ระหว่างแก้ไข	ปิดงาน	คิดเป็น %	ร้องเรียนซ้ำไฟตก-ไฟดับ
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด					
1	กฟจ.อยุธยา								1					1		1	100.00%	
2	กฟส.นครหลวง																0	
3	กฟอ.ภาชี		1											1		1	100.00%	
4	กฟส.บางปะหัน																0	
5	กฟอ.มหาราช																0	
6	กฟอ.บ้านแพรก																0	
7	กฟส.อุทัย		1											1		1	100.00%	
8	กฟจ.อ่างทอง																0	
9	กฟอ.ไชโย																0	
10	กฟส.วิเศษชัยชาญ																0	
11	กฟอ.สามโก้																0	
12	กฟส.ป่าโมก																0	
13	กฟส.โพธิ์ทอง																0	
14	กฟอ.แสวงหา																0	
15	กฟจ.สระบุรี		2				3		1				1	7		7	100.00%	
16	กฟอ.เสาไห้																0	
17	กฟอ.หนองแซง																0	
18	กฟจ.ปราจีนบุรี																0	
19	กฟส.ประจันตคาม																0	
20	กฟส.บ้านสร้าง																0	
21	กฟจ.นครนายก																0	
22	กฟอ.ปากพลี																0	
23	กฟส.บ้านนา																0	
24	กฟส.องครักษ์				1									1		1	100.00%	
25	กฟจ.ปทุมธานี																0	
26	กฟส.สามโคก																0	
27	กฟอ.อรัญประเทศ																0	
28	กฟอ.โคกสูง																0	
29	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว																0	
30	กฟส.วัฒนานคร																0	
31	กฟอ.คลองหาด																0	
32	กฟฟ.รังสิต								1					1		1	100.00%	
33	กฟอ.เสนา																0	
34	กฟอ.บางบาล																0	
35	กฟอ.บางซ้าย																0	
36	กฟส.ผักไห่																0	
37	กฟส.ลาดบัวหลวง																0	
38	กฟอ.บางไทร																0	
39	กฟอ.พระพุทธบาท																0	
40	กฟอ.หนองโดน																0	
41	กฟอ.ท่าเรือ																0	
42	กฟอ.บ้านหมอ																0	
43	กฟอ.ดอนพุด																0	
44	กฟอ.กบินทร์บุรี																0	
45	กฟอ.วังตะเคียน																0	
46	กฟส.มาลี																0	
47	กฟอ.ธัญบุรี																0	
48	กฟส.หนองเสือ																0	
49	กฟอ.บางปะอิน		1											1		1	100.00%	
50	กฟอ.แก่งคอย																0	
51	กฟส.มวกเหล็ก																0	
52	กฟอ.วังม่วง																0	

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)												สะสม 1 ม.ค. - 31 พ.ค. 2564				
		(1.1-1.7) คุณภาพไฟฟ้า		(2.1-2.13) การให้บริการ		(3.1-3.8) จดหน่วย / ใบแจ้งค่าไฟ		(4.1-4.5) พฤติกรรมพนักงาน		(5) ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า		(6.1-6.2) อื่นๆ ทั่วไป		รวมทั้งหมด	อยู่ระหว่างแก้ไข	ปิดงาน	คิดเป็น %	ร้องเรียนซ้ำไฟตก-ไฟดับ
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด					
53	กฟย.ซับสนุ่น																0	
54	กฟจ.สระแก้ว																0	
55	กฟย.เขาฉกรรจ์																0	
56	กฟส.วังน้ำเย็น																0	
57	กฟย.วังสมบูรณ์																0	
58	กฟจ.ปทุมธานี 2																0	
59	กฟย.วังน้อย																0	
60	กฟย.ลำลูกกา																0	
61	กฟย.คลองหลวง		1				1							2		2	100.00%	
62	กฟย.ลาดหลุมแก้ว																0	
63	กฟย.หนองแค																0	
64	กฟส.วิหารแดง																0	
65	กฟย.ศรีมหาโพธิ																0	
66	กฟย.ศรีมโหสถ																0	
67	กฟย.ท่าตูม																0	
68	กฟฟ.ประตูน้ำพระอินทร์								1					1		1	100.00%	
69	กฟฟ.บ้านหินกอง				1									1		1	100.00%	
70	สนง. เขต ก1 อยุธยา																0	
ผลรวมทั้งหมด			6		2		4		4				1	17		17	100.00%	
		6		2		4		4				1						

หมายเหตุ ประเภทอื่น ๆ จำนวน 1 เรื่องเกิดจากเหตุการณ์ รถชนเสาไฟฟ้า

สรุปสาเหตุ (ข้อร้องเรียน) PEA-VOC System กฟภ.1 ปี 2564

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (สาเหตุข้อ 69 กฟฟ.)																																									สถานะ 1 ม.ค. - 31 พ.ค. 2564
		1.คุณภาพไฟฟ้า							2.การให้บริการ													3.จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า								4.พฤติกรรมพนักงาน						5.งดจ่ายไฟ			6.อื่นๆ		รวม
		ไฟฟ้าดับ	ไฟฟ้าตก	ไฟฟ้าเกิน	ไฟฟ้ากระพริบ	ไฟฟ้าร้อน	ไฟฟ้าดวงหรี่	อื่นๆ	ปิดก่อนเวลา	บริการล่าช้า	ไม่มีพนักงานให้บริการ	ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า	ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก	หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟภ., 1129 รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสายติดต่อไม่ได้	ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า	ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า	ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	อื่นๆ	จดหน่วยพิมพ์บิลติดผลาด	ขอคืนเงินประกันการใช้ไฟ	ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด)	ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า	ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ค่าไฟฟ้าผิดปกติ	อื่นๆ	รีบเก็บค่าไฟฟ้าทันทีจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า	พนักงานขาดจรรยาบรรณไม่ให้บริการ	แอบอ้างการเป็นพนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้า	จดหน่วยล่าช้า	อื่นๆ	ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	อื่นๆ	ไม่มีไฟฟ้าใช้	อื่นๆทั่วไป	
		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	3.8	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	
1	กฟจ.อยุธยา																														1											1
2	กฟส.นครหลวง																																									
3	กฟอ.ภาชี		1																																							1
4	กฟส.บางปะหัน																																									
5	กฟอ.มหาราช																																									
6	กฟอ.บ้านแพรก																																									
7	กฟส.อุทัย	1																																								1
8	กฟอ.อ่างทอง																																									
9	กฟอ.ไชโย																																									
10	กฟส.วิเศษชัยชาญ																																									
11	กฟอ.สามโก้																																									
12	กฟส.ป่าโมก																																									
13	กฟส.ไชยโย																																									
14	กฟย.แสวงหา																																									
15	กฟจ.สระบุรี	1	1																			1						2			1									1		7
16	กฟอ.เสาไห้																																									
17	กฟส.หนองแซง																																									
18	กฟส.ปราจีนบุรี																																									
19	กฟส.ประจันตคาม																																									
20	กฟส.บ้านสร้าง																																									
21	กฟจ.นครนายก																																									
22	กฟอ.ปากพลี																																									
23	กฟส.บ้านนา																																									
24	กฟส.องครักษ์														1																											1

สรุปสาเหตุ (ข้อร้องเรียน) PEA-VOC System กฟก.1 ปี 2564

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

สรุปสาเหตุ (ข้อร้องเรียน) PEA-VOC System กฟก.1 ปี 2564

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (สาเหตุย่อย 69 กฟฟ.)																																									สถานะ 1 ม.ค. - 31 พ.ค. 2564							รวม
		1.คุณภาพไฟฟ้า							2.การให้บริการ													3.จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า								4.พฤติกรรมพนักงาน						5.งดจ่ายไฟ			6.อื่นๆ		
		ไฟฟ้าดับ	ไฟฟ้าตก	ไฟฟ้าเกิน	ไฟฟ้ากระพริบ	ไฟฟ้าร้อน	ไฟฟ้าดวงรอง	อื่นๆ	ปิดก่อนเวลา	บริการล่าช้า	ไม่มีพนักงานให้บริการ	ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า	ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก	หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟภ., 1129 รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสายติดต่อไม่ได้	ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า	ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า	ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	อื่นๆ	จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด	จดยืนยันประกันการใช้ไฟ	ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด)	ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า	ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ค่าไฟฟ้าผิดปกติ	อื่นๆ	พฤติกรรมพนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้า	พนักงานขาดจรรยาบรรณ/ไม่เต็มใจให้บริการ	แอบอ้างตนเป็นพนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้า	จดหน่วยล่าช้า	จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง	อื่นๆ	ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	อื่นๆ	ไม่มีไฟฟ้าใช้	อื่นๆทั่วไป	
		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	3.8	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	
49	กฟอ.บางปะอิน		1																																								1
50	กฟอ.แก่งคอย																																										
51	กฟส.มวกเหล็ก																																										
52	กฟอ.วังม่วง																																										
53	กฟอ.ซับสนุ่น																																										
54	กฟจ.สระแก้ว																																										
55	กฟอ.เขาฉกรรจ์																																										
56	กฟส.วังน้ำเย็น																																										
57	กฟอ.วังสมบูรณ์																																										
58	กฟจ.ปทุมธานี 2																																										
59	กฟอ.วังน้อย																																										
60	กฟอ.ลำลูกกา																																										
61	กฟอ.คลองหลวง	1																				1																					2
62	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว																																										
63	กฟอ.หนองแค																																										
64	กฟส.วิหารแดง																																										
65	กฟอ.ศรีมหาโพธิ																																										
66	กฟอ.ศรีมโหสถ																																										
67	กฟอ.ท่าตูม																																										
68	กฟฟ.ประตูน้ำพระอินทร์																														1												1
69	กฟฟ.บ้านหีบกอง																	1																									1
70	สนง. เขต กเ อยุธยา																																										
	ผลรวมทั้งหมด	3	3												1			1				2						2			4										1	17
		6							2													4								4									1		

แบบฟอร์ม VOC 03

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 ให้จัดวางไฟล์แบบฟอร์มการจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินงานการจัดการเสียงของลูกค้า และแบบฟอร์มบันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้าหรือหนังสือตอบชี้แจงเสียงของลูกค้าที่ส่งเป็นลายลักษณ์อักษร

แบบฟอร์ม VOC 04

บันทึกการชี้แจงเสียงของลูกค้า

เขียนที่:.....	วันที่.....

เรื่องชี้แจง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่นๆ

ตามที่ท่านได้แจ้งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับทราบเรื่อง.....

.....

.....

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....ได้ตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง สรุปได้ดังนี้

สาเหตุ.....

.....

.....

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการ ดังนี้ .....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ชี้แจง

(.....)

ตำแหน่ง..... วันที่.....

ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว

(เขียนตัวบรรจง)

☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง

☐ 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.					

สรุปสาเหตุ (ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น) PEA-VOC System กฟภ.1 ปี 2564

ลำดับ	กฟฟ.	ประเภทที่ 2. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น (สาเหตุย่อย 69 กฟฟ.)																																									สถานะ 1 ม.ค. - 31 พ.ค. 2564						รวม
		1.คุณภาพไฟฟ้า							2.การให้บริการ													3.จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า								4.พฤติกรรมพนักงาน						5.งดจ่ายไฟ			6.อื่นๆ		
		ไฟฟ้าดับ	ไฟฟ้าตก	ไฟฟ้ากิน	ไฟฟ้ากระพริบ	ไฟฟ้าวิ่ง	ไฟฟ้าดังงง	อื่นๆ	ปิดก่อนเวลา	บริการล่าช้า	ไม่มีพนักงานให้บริการ	ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า	ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก	หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟภ., 1129 รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสายติดต่อไม่ได้	ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า	ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า	ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,Webiie ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	ช่วงไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	อื่นๆ	จดหน่วยหิมพิมพ์ผิดพลาด	ขอคืนเงินประกันการใช้ไฟ	ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด)	ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า	ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ค่าไฟฟ้าผิดปกติ	อื่นๆ	เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า	พนักงานขาดจรรยาบรรณ/ไม่เต็มใจให้บริการ	แอบอ้างการเป็นพนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้า	จดหน่วยล่าช้า	จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง	อื่นๆ	ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	อื่นๆ	ไม่มีไฟฟ้าใช้	อื่นๆทั่วไป	
		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	3.8	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	
1	กฟจ.อยุธยา	12	5		1						1				3	1		1			4	1				1		1			3			1	1					4	40
2	กฟส.นครหลวง																																								
3	กฟย.ภาชี	2	5												1																1										9
4	กฟส.บางปะหัน	2								1						1																								1	5
5	กฟย.มหาราช	1	1													1																			1						4
6	กฟย.บ้านแพรก	1	1																																						2
7	กฟส.อุทัย	2	1																																						3
8	กฟจ.อ่างทอง	1																										1												1	3
9	กฟย.ไชโย																											1													1
10	กฟส.วิเศษชัยชาญ															1			1																						2
11	กฟย.สามโก้	2	2																																						4
12	กฟส.ป่าโมก																																								
13	กฟส.ไชโยทอง		3																																						3
14	กฟย.แสวงหา	1	2																																						3
15	กฟจ.สระบุรี	3	12						1						2	1		1			2					1					3									5	31
16	กฟย.เสาไห้	5	6		1				1						1			3																							17
17	กฟย.หนองแซง		2							1																															3
18	กฟจ.ปราจีนบุรี	1	2							1		1					1			1	1	1						1	1		2									2	15
19	กฟส.ประจันตคาม	1	3																												1										5
20	กฟส.บ้านสร้าง	11														1																								3	15
21	กฟจ.นครนายก		3													1				1																					5

สรุปสาเหตุ (ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น) PEA-VOC System กฟภ.1 ปี 2564

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 2. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น (สาเหตุย่อย 69 กฟฟ.)																																								สถานะ 1 ม.ค. - 31 พ.ค. 2564
		1.คุณภาพไฟฟ้า							2.การให้บริการ													3.จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า								4.พฤติกรรมพนักงาน						5.งดจ่ายไฟ			6.อื่นๆ		
		ไฟฟ้าดับ	ไฟฟ้าตก	ไฟฟ้าเกิน	ไฟฟ้ากระพริบ	ไฟฟ้าร้อน	ไฟฟ้าดังผร	อื่นๆ	นัดก่อนเวลา	บริการล่าช้า	ไม่มีพนักงานให้บริการ	ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า	ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก	หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟภ., 1129 รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสายติดต่อไม่ได้	ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า	ให้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า	ได้รับข้อมูลจากเอกสาร, Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	อื่นๆ	จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด	บอกเงินประกันการใช้ไฟ	ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด)	ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า	ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ค่าไฟฟ้าผิดปกติ	อื่นๆ	เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า	พนักงานขาดจรรยาบรรณ/ไม่ตั้งใจให้บริการ	แอบอ้างการเป็นพนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้า	จดหน่วยล่าช้า	จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง	อื่นๆ	ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	อื่นๆ	ไม่มีไฟฟ้าใช้	อื่นๆทั่วไป	รวม
		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	3.8	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	
22	กฟย.ปากพลี																																									
23	กฟส.บ้านนา		3															1								1	.		1		1										7
24	กฟส.องครักษ์	8	7								1							1			1																				18
25	กฟจ.ปทุมธานี	3	1							1								1			1										1				1			1		1	11
26	กฟส.สามโคก	3												1																	1									1	6
27	กฟย.อรัญประเทศ	1																													1										2
28	กฟย.โคกสูง	2																																							2
29	กฟย.ตาพระยา	1																																							1
30	กฟส.วัฒนานคร																											1													1
31	กฟย.คลองหาด																																								
32	กฟฟ.รังสิต	9	2												1						2			1					1		3							1		3	23
33	กฟย.เสนา		2																																					1	3
34	กฟย.บางบาล	2																													1										3
35	กฟย.บางซ้าย																																								
36	กฟส.ผักไห่		1																																						1
37	กฟส.ลาดบัวหลวง	1																													1										2
38	กฟย.บางไทร														1			2																							3
39	กฟย.พระพุทธบาท	8	2								1							3			1	1				1			1												18
40	กฟย.หนองโดน		2	1												1												1													5
41	กฟย.ท่าเรือ																														1										1
42	กฟย.บ้านหมอ																									1						.									1

สรุปสาเหตุ (ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น) PEA-VOC System กฟภ.1 ปี 2564

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 2. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น (สาเหตุย่อย 69 กฟฟ.)																																									สถานะ 1 ม.ค. - 31 พ.ค. 2564							รวม
		1.คุณภาพไฟฟ้า							2.การให้บริการ													3.จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า								4.พฤติกรรมพนักงาน						5.จดจ่ายไฟ			6.อื่นๆ				
		ไฟฟ้าดับ	ไฟฟ้าตก	ไฟฟ้าเกิน	ไฟฟ้ากระพริบ	ไฟฟ้าวิ่ง	ไฟฟ้าดวงแรง	อื่นๆ	ปิดก่อนเวลา	บริการล่าช้า	ไม่มีพนักงานให้บริการ	ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	ออกใบมิเตอร์ล่าช้า	ช่องทางการชำระเงินไม่ระดวก	หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟภ., 1129 รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า	ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า	ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	ต่อไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	อื่นๆ	จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด	ออกบิลเงินประกันการใช้ไฟ	ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด)	ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า	ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ค่าไฟฟ้าผิดปกติ	อื่นๆ	เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า	พนักงานขุดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ	แอบอ้างการเป็นพนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้า	จดหน่วยล่าช้า	จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง	อื่นๆ	ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	อื่นๆ	ไม่มีไฟฟ้าใช้	อื่นๆทั่วไป	
		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	3.8	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	
43	กฟฟ.ดอนหุด																																														
44	กฟฟ.กบินทร์บุรี		1																												3												4
45	กฟฟ.วังตะเคียน	1																																									1
46	กฟส.นาดี	1																											1														2
47	กฟฟ.รัญญุรี	2	4												1						2	1				1		4							2						4	21
48	กฟส.หนองเสือ	2	3												1																												6
49	กฟฟ.บางปะอิน	1	4											1		1		1													2										1	11
50	กฟฟ.แก่งคอย	4	6													1		2		1	1										1				1						2	19
51	กฟส.บวกหลึก																					1									2										1	4
52	กฟฟ.วังม่วง																																										
53	กฟฟ.ซับสนุ่น	1	1																																								2
54	กฟฟ.สระแก้ว	1																																									1
55	กฟฟ.เขาฉกรรจ์	1																																									1
56	กฟส.วังน้ำเย็น																																								1		1
57	กฟส.วังสมบูรณ์																			1																					1		2
58	กฟฟ.ปทุมธานี 2	7	5											1								1			1	1		1	1		2				3						2	25
59	กฟฟ.วังน้อย	1	3																												1												5
60	กฟฟ.อำเภอกา	24	12	1						2	1				2	3					3	1				3		2	2		1				1						4	62
61	กฟฟ.คลองหลวง		5													1		1			3	1				1					1				1						1	15
62	กฟฟ.ลาดหลุมแก้ว	1	3													1					1					1																7
63	กฟฟ.หนองแค	2	3																																								5

สรุปสาเหตุ (ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น) PEA-VOC System กฟก.1 ปี 2564

| ที่ | กฟฟ. | ประเภทที่ 2. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น (สาเหตุอื่น 69 กฟฟ.) | | |

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 6 ชื่นชม							
		พนักงานมิเตอร์	พนักงานรับชำระเงิน	พนักงานแก้ไฟ	พนักงานจดหน่วย/แจ้งหนี้	พนักงานรับโทรศัพท์	พนักงานรับคำร้อง	พนักงานอื่นๆ	รวม
1	กฟจ.อยุธยา								
2	กฟส.นครหลวง								
3	กฟย.ภาชี			1					1
4	กฟส.บางปะหัน								
5	กฟย.มหาราช								
6	กฟย.บ้านแพรก								
7	กฟส.อุทัย								
8	กฟจ.อ่างทอง								
9	กฟย.ไชโย								
10	กฟส.วิเศษชัยชาญ			1					1
11	กฟย.สามโก้								
12	กฟส.ป่าโมก								
13	กฟส.โพธิ์ทอง								
14	กฟย.แสวงหา								
15	กฟจ.สระบุรี								
16	กฟย.เสาไห้								
17	กฟย.หนองแซง								
18	กฟจ.ปราจีนบุรี						1	1	2
19	กฟส.ประจันตคาม								
20	กฟส.บ้านสร้าง								
21	กฟจ.นครนายก						1		1
22	กฟย.ปากพลี								
23	กฟส.บ้านนา							2	2
24	กฟส.องครักษ์							1	1
25	กฟจ.ปทุมธานี								
26	กฟส.สามโคก								
27	กฟอ.อรัญประเทศ								
28	กฟอ.โคกสูง								
29	กฟย.ตาพระยา								
30	กฟส.วัฒนานคร								
31	กฟย.คลองหาด								
32	กฟฟ.รังสิต			1				1	2
33	กฟอ.เสนา			1					1
34	กฟย.บางบาล			5					5
35	กฟย.บางซ้าย								
36	กฟส.ผักไห่								
37	กฟส.ลาดบัวหลวง								
38	กฟย.บางไทร			3					3
39	กฟอ.พระพุทธบาท	1							1
40	กฟย.หนองโดน								
41	กฟอ.ท่าเรือ								
42	กฟย.บ้านหมอ								
43	กฟย.ดอนพุด								
44	กฟอ.กบินทร์บุรี								
45	กฟย.วังตะเคียน								
46	กฟส.มาลี								
47	กฟอ.ธัญบุรี	1		2			13		16
48	กฟส.หนองเสือ			1					1
49	กฟอ.บางปะอิน			1		1			2

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 6 ชื่นชม							
		พนักงานมิเตอร์	พนักงานรับชำระเงิน	พนักงานแก้ไฟ	พนักงานจดหน่วย/แจ้งหนี้	พนักงานรับโทรศัพท์	พนักงานรับคำร้อง	พนักงานอื่นๆ	รวม
50	กฟอ.แก่งคอย								
51	กฟส.มวกเหล็ก								
52	กฟย.วังม่วง								
53	กฟย.ซับสนุ่น								
54	กฟจ.สระแก้ว								
55	กฟย.เขาฉกรรจ์			1					1
56	กฟส.วังน้ำเย็น	1		2					3
57	กฟย.วังสมบูรณ์								
58	กฟจ.ปทุมธานี 2	1	1					1	3
59	กฟอ.วังน้อย								
60	กฟอ.ลำลูกกา								
61	กฟอ.คลองหลวง								
62	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว								
63	กฟอ.หนองแค					1			1
64	กฟส.วิหารแดง								
65	กฟอ.ศรีมหาโพธิ								
66	กฟย.ศรีมโหสถ								
67	กฟย.ท่าตูม								
68	กฟฟ.ประตูน้ำพระอินทร์	3	1			1		1	6
69	กฟฟ.บ้านหินกอง								
70	สนง. เขต ก1 อยุธยา								
ผลรวมทั้งหมด		7	2	19		3	15	7	53