



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑

ถึง กฟภ.๑

เลขที่

วันที่

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนสถานะเดือน สิงหาคม ๒๕๖๔

เรียน ผชก.(ก๑) ผ่าน อ.ฟ.ว.บ.ก.๑

๑. เรื่องเดิม

๑๕ ก.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 กฟภ.๑ สถานะ สิงหาคม ๒๕๖๔ มีจำนวน ๖ เรื่อง โดยแยกประเภทข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๑) สรุปได้ดังนี้

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน		
		ส.ค.	ม.ค.-ส.ค.	ร้อยละ
๑	เรื่อง คุณภาพไฟฟ้า	๑	๙	๓๒.๑๔
	- ไฟฟ้าดับ	๐	๕	๑๗.๘๖
	- ไฟฟ้าตก	๑	๔	๑๔.๒๙
	- ไฟฟ้าเกิน	๐	๐	๐.๐๐
	- ไฟกระพริบ	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
		๐	๐	๐.๐๐
๒	เรื่อง การให้บริการ	๑	๕	๑๗.๘๖
	- ปิดก่อนเวลา	๐	๐	๐.๐๐
	- บริการล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ไม่มีพนักงานบริการ	๐	๐	๐.๐๐
	- ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า	๐	๑	๓.๕๗
	- ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก	๐	๐	๐.๐๐
	- หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน กฟภ., ๑๑๒๙ รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	๑	๒	๗.๑๔
	- ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าง่วงหน้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	๐	๐	๐.๐๐
	- แก๊สเหตุการณ์ไฟฟ้าดับล่าช้า	๐	๒	๗.๑๔
	- ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	๐	๐	๐.๐๐
	- จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
		๐	๐	๐.๐๐

๓. เรื่อง...

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน		
		ส.ค.	ม.ค.-ส.ค.	ร้อยละ
๓	เรื่อง จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๐	๕	๑๗.๘๖
	- จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด	๐	๓	๑๐.๗๑
	- 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	๗.๑๔
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๔	เรื่อง พฤติกรรมพนักงาน	๓	๗	๒๕.๐๐
	- เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- พนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ	๐	๔	๑๔.๒๘
	- แอบอ้างการเป็นพนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- จดหน่วยล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง	๑	๑	๓.๕๗
	- อื่น ๆ	๒	๒	๗.๑๔
๕	เรื่อง ถูกดักจ่ายกระแสไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์	๐	๐	๐.๐๐
	- ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๖	อื่น ๆ	๑	๒	๗.๑๔
รวมข้อร้องเรียน		๖	๒๘	๑๐๐

๒.๒ การจัดการข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, ถูกดักจ่ายกระแสไฟฟ้า และ อื่น ๆ พื้นที่ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนแบ่งตามประเภทที่สูงสุด ๕ อันดับแรก (กฟฟ.ชั้น ๑-๓ (รวม กฟฟ. ในสังกัด)) สถานะ ๑ มกราคม – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ มีดังนี้

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	คุณภาพไฟฟ้า	กฟจ.อยุธยา	๒
		กฟจ.สระบุรี	๒
		กฟอ.คลองหลวง	๑
		กฟอ.บางปะอิน	๑
		กฟอ.ลำลูกกา	๒
๒	การให้บริการ	กฟจ.นครนายก	๑
		กฟฟ.บ้านหินกอง	๑
		กฟอ.คลองหลวง	๑
		กฟอ.ลำลูกกา	๑
		กฟอ.เสนา	๑

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๓	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	กฟจ.สระบุรี	๓
		กฟอ.คลองหลวง	๑
		กฟอ.ลำลูกกา	๑
๔	พฤติกรรมพนักงาน	กฟอ.ลำลูกกา	๒
		กฟจ.สระบุรี	๑
		กฟจ.อยุธยา	๑
		กฟฟ.ประตูน้ำพระอินทร์	๑
		กฟฟ.รังสิต	๑
๕	ถูกจ่ายกระแสไฟฟ้า	-	-
๖	อื่น ๆ	กฟจ.สระบุรี	๑
		กฟอ.เสนา	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 อ็อกไซด์ คอนเน็กเตอร์ที่ใช้ต่อสายชำรุด หรือไฟฟ้ารั่วลงดิน เป็นต้น ให้ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข ๑.๒.๓ กรณีปฏิบัติตามขั้นตอนที่ ๑.๒.๑ และ ๑.๒.๒ แล้ว แรงดันไฟฟ้ายังคงต่ำกว่าพิกัด ให้ดำเนินการปรับแก้หม้อแปลง โดยระยะมีดระวางไม่ให้แรงดันไฟฟ้าได้หม้อแปลงในช่วงโหลดต่ำสุดเกินกว่า ๒๔๐ โวลต์ หรือตามมาตรฐานการให้บริการที่ประกาศไว้ในปัจจุบัน ๑.๒.๔ กรณีดำเนินการตามข้อ ๑.๒.๑, ๑.๒.๒ และ ๑.๒.๓ แล้ว แรงดันไฟฟ้ายังคงต่ำกว่าพิกัด ให้พิจารณาตัดจ่ายระบบจำหน่ายใหม่จากจุดที่เหมาะสมกว่า หรือพิจารณาปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสมโดยคำนึงถึงความต้องการการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในอนาคต
	-ไฟดับบ่อย ไฟกระพริบ	ให้ตรวจสอบอุปกรณ์ในระบบจำหน่ายที่มีความเสี่ยงต่อการชำรุดเสียหายตรวจเช็คจุดต่อในระบบจำหน่ายด้วยกล้องส่องความร้อน พร้อมทั้งตรวจสอบดูแลติดตั้งไมโครเมอร์ระบบจำหน่ายของ กฟภ. อยู่เสมอ

ประเภท	สาเหตุย่อย	แนวทางการป้องกัน/แก้ไข
๒. การให้บริการ และ พฤติกรรม พนักงาน	-	๒.๑ ให้ทุก กฟฟ. ดำเนินโครงการ SSC๑ อยู่เสมอเพื่อสร้างความตระหนักในงานด้านบริการด้วยใจ ให้กับพนักงาน และลูกค้าของ PEA ด้วยการพูด Service Talk ในเรื่องเกี่ยวกับระเบียบ/ มาตรฐาน/ปัญหาที่ต้องแก้ไข รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ ในงานด้านบริการลูกค้า ๒.๒ ให้กำกับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการโดยไม่ใช้กิริยา หรือพฤติกรรมที่ไม่ เหมาะสม เช่น หน้าเคาน์เตอร์รับเงิน, งานติดตั้งมิเตอร์, ติดกลับมิเตอร์, กรณียังจ่ายไฟ, การรับ โทรศัพท์ รวมถึงให้ดำเนินการอบรมชี้แจงพนักงานในแผนกที่ทำหน้าที่บริการผู้ใช้ไฟ ให้ใช้กิริยา วาจาด้วยความสุภาพอ่อนโยน หรือกำหนดมาตรการเพิ่มเติม ๒.๓ เน้นย้ำผู้รับจ้างในเรื่องการบริการให้เกิดความประทับใจกับผู้ใช้ไฟฟ้า ใช้งานที่สุภาพ แต่งกายด้วยชุดยูนิฟอร์มรูปแบบเดียวกัน ติดบัตรแสดงตัว และห้ามใส่กางเกงยีนส์ หรือรองเท้าแตะไปปฏิบัติงานโดยเด็ดขาด และหากมีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างใหม่ ต้องดำเนินการจัดอบรม แนวทางการปฏิบัติงาน ให้รับทราบก่อนทุกครั้ง
๓. จดหน่วย/ ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	-	สาเหตุส่วนใหญ่ลูกค้าไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ หรือการแจ้งเตือน ขอให้กำกับผู้ปฏิบัติงานดำเนินการนำ ใบแจ้งหนี้ส่งถึงลูกค้า และให้ประสานกับลูกค้าเรื่องจุดนำส่งใบแจ้งหนี้ที่ไม่เสี่ยงต่อการสูญหาย พร้อมแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าติดตั้งใช้งาน PEA Smart Plus เพื่อตัดปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งหนี้
๔. ถูกงดจ่ายไฟ	-	๔.๑ ให้ผู้รับจ้างชี้แจงแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในวันที่เข้าดำเนินการงดจ่ายไฟ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟรับทราบข้อมูล และขั้นตอนการขอม้วนผันชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า และให้ประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการรับชำระ เงินต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ไฟสะดวกไปใช้บริการได้ เช่น การสมัคร Application PEA Smart Plus , บริการ แจ้งเตือนผ่าน SMS เพื่อให้ผู้ใช้ไฟได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น ๔.๒ ในด้านของการแจ้งเตือนผู้ใช้ไฟก่อนตัดมิเตอร์ โดยการส่งหนังสือแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟได้ รับทราบถึงระยะเวลาที่เกินกำหนด และระยะเวลาที่จะต้องชำระ ค่ากระแสไฟฟ้า ปัจจุบันมีผู้ใช้ไฟ จำนวนมากร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องของใบแจ้งเตือนก่อนถูกงดจ่ายไฟว่าเป็นการประจานทำให้ผู้ใช้ ไฟอับอายได้รับความเสียหาย ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ จึงควรแก้ไขโดยแจ้ง ผู้รับจ้างให้นำใบ แจ้งเตือนใส่ตู้รับจดหมาย หรือดำเนินการปกปิดข้อความในใบแจ้งเตือน เพื่อไม่ให้กระทบต่อ ความรู้สึกของผู้ใช้ไฟ

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

๓.๓ ข้อเสนอแนะ สถานะ ๑ มกราคม – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ มีจำนวน ๑,๐๒๕ เรื่อง ซึ่งไม่ได้นับ เป็นข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๓) นั้น หากไม่ได้ประสานแก้ไขหรือชี้แจงทำความเข้าใจจะส่งผลให้ผู้ใช้ไฟ ไม่พอใจเกิดข้อร้องเรียนได้ ดังนั้น ขอให้ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขข้อแนะนำทั้งหมดตามมาตรฐานเดียวกัน กับการแก้ไขข้อร้องเรียน พร้อมปิดเรื่องเพื่อไม่ให้เกิดเป็นข้อร้องเรียนอีก

๓.๔ การขึ้นชมการปฏิบัติงานของพนักงาน PEA สถานะ ๑ มกราคม – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ มีจำนวน ๔๗ เรื่อง (ตามเอกสารแนบ ๔)

๓.๕ เกณฑ์ประเมินผลตามบันทึกข้อตกลงการดำเนินงาน (Performance Management System : PMS) ของ ผชก.(ก๑) ประจำปี ๒๕๖๔ (ด้านการจัดการข้อร้องเรียน) (ตามเอกสารแนบ ๕)

ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท ข้อร้องเรียนที่ไม่สอดคล้องกับค่านิยมข้อร้องเรียน ตามคู่มือ“เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.”(ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ ๒) ให้พิจารณา ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ และการขอยกเลิกข้อร้องเรียนและข้อร้องเรียนที่ซ้ำในระบบสารสนเทศบริหารจัดการ

เสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) รวมทั้งเหตุการณ์กรณีกระแสไฟฟ้าตก-ดับ ในบริเวณพื้นที่เดียวกันในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน โดยหากพิจารณาแล้วมีเรื่องร้องเรียนที่ต้องการปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท/ยกเลิก/เรื่องซ้ำ ให้จัดทำหนังสือปรับเปลี่ยนกลุ่ม และยกเลิกข้อร้องเรียนส่งให้ กบล.ก.๑ ครั้งที่ ๑ ภายในวันที่ ๑๕ ของเดือน ครั้งที่ ๒ ภายในวันที่ ๑ ของเดือนถัดไป เพื่อพิจารณาและหารือในส่วนที่เกี่ยวข้องปรับปรุงข้อมูลต่อไป โดยข้อมูลข้อร้องเรียนที่ กบล.ก.๑ ได้พิจารณาปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท/ยกเลิก/เรื่องซ้ำ และแบบฟอร์มขอปรับเปลี่ยนกลุ่ม/ประเภท/ยกเลิก/เรื่องซ้ำ สามารถ Download ได้ที่ <http://bit.ly/๓๑H๐๖๒L> หรือ QR Code ด้านล่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป


1๗ ก.ย. ๒๕๖๔

(นายประวิทย์ ดวงดี)
อก.บล.ก.๑

ที่ ก.๑ กบล. (ลส.) ๕๗๕๔/๒๕๖๔

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

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป


๑๕ ก.ย. ๒๕๖๔

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



แบบฟอร์มขอปรับเปลี่ยนกลุ่มฯ

แผนลูกค้าสัมพันธ์

โทร. ๑๐๒๑๔

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ชื่อโรงเรียน (69 กฟฟ.)												สถานะรายเดือน ส.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 %	โรงเรียนซ้ำไฟตก-ไฟดับ
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด					
1	กฟอ.อยุธยา																0	
2	กฟส.นครหลวง																0	
3	กฟอ.ภาษี																0	
4	กฟส.บางปะหัน																0	
5	กฟอ.นารายณ์																0	
6	กฟอ.บ้านแพรก																0	
7	กฟส.อุทัย																0	
8	กฟอ.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	กฟอ.สระบุรี																0	
16	กฟอ.เตาไห																0	
17	กฟอ.หนองแซง																0	
18	กฟอ.ปรางจินบุรี																0	
19	กฟส.ประจันตคาม																0	
20	กฟส.บ้านสร้าง																0	
21	กฟอ.นครนายก																0	
22	กฟอ.ปากพลี																0	
23	กฟส.บ้านนา																0	
24	กฟส.องครักษ์																0	
25	กฟอ.ปทุมธานี																0	
26	กฟส.สามโคก																0	
27	กฟอ.อรัญประเทศ																0	
28	กฟอ.โคกสูง																0	
29	กฟอ.ตาพระยา																0	
30	กฟส.วัฒนานคร																0	
31	กฟอ.คลองหาด																0	
32	กฟฟ.วังสิด																0	
33	กฟอ.เสนา								1				1	2		2	100.00%	
34	กฟอ.บางบาล																0	
35	กฟอ.บางซ้าย				1									1		1	100.00%	
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.คอนทูด																0	
44	กฟอ.กบินทร์บุรี																0	
45	กฟอ.วังตะเคียน																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	กฟอ.วังม่วง																0	

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)										สถานะรายเดือน ส.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 โฟดก-โฟดบ
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด					
53	กฟย.ชัยสนุ่น																0	
54	กฟจ.สระแก้ว																0	
55	กฟอ.เขาฉกรรจ์																0	
56	กฟส.วังน้ำเย็น																0	
57	กฟย.วังสมบูรณ์																0	
58	กฟจ.ปทุมธานี 2		1										1		1	100.00%		
59	กฟอ.วังน้อย																0	
60	กฟอ.ลำลูกกา							2					2		2	100.00%		
61	กฟอ.คลองหลวง																0	
62	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว																0	
63	กฟอ.หนองแค																0	
64	กฟส.วิหารแดง																0	
65	กฟอ.ศรีมหาโพธิ์																0	
66	กฟย.ศรีมโหสถ																0	
67	กฟย.ท่าตูม																0	
68	กฟฟ.ประจักษ์บุรี																0	
69	กฟฟ.บ้านหินกอง																0	
70	สนง. เขต ก) อรุณยา																0	
ผลรวมทั้งหมด			1		1				3				1	6		6	100.00%	
		1		1				3				1						

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)										ระบบ 1 น.ค. - 31 ต.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
		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	กฟข.มหาราช																0	
6	กฟข.บ้านแพรก																0	
7	กฟส.อุทัย		1										1			1	100.00%	
8	กฟจ.อ่างทอง																0	
9	กฟข.ไชโย																0	
10	กฟส.วิเศษชัยชาญ																0	
11	กฟข.สามโก้																0	
12	กฟส.ป่าโมก																0	
13	กฟส.โพธิ์ทอง																0	
14	กฟข.แสวงหา																0	
15	กฟจ.สระบุรี		2			3		1				1	7			7	100.00%	
16	กฟข.เตาไห																0	
17	กฟข.หนองแซง																0	
18	กฟจ.ปราจีนบุรี																0	
19	กฟส.ประจันตคาม																0	
20	กฟส.บ้านสร้าง																0	
21	กฟจ.นครนายก																0	
22	กฟข.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	กฟข.โคกสูง																0	
29	กฟข.ตาพระยา																0	
30	กฟส.วัฒนานคร																0	
31	กฟข.คลองหาด																0	
32	กฟฟ.วังสิด							1					1			1	100.00%	
33	กฟอ.เสนา							1				1	2			2	100.00%	
34	กฟข.บางบาล																0	
35	กฟข.บางซ้าย				1								1			1	100.00%	
36	กฟส.ผักไห่																0	
37	กฟส.ลาดบัวหลวง																0	
38	กฟข.บางไทร																0	
39	กฟอ.พระพุทธบาท																0	
40	กฟข.หนองโดน																0	
41	กฟอ.ท่าเรือ																0	
42	กฟข.บ้านหมอ																0	
43	กฟข.คอนสาร																0	
44	กฟอ.กบินทร์บุรี																0	
45	กฟข.วังตะเคียน																0	
46	กฟส.นาดี																0	
47	กฟอ.ธัญบุรี																0	
48	กฟส.หนองเสือ																0	
49	กฟอ.บางปะอิน		1										1			1	100.00%	
50	กฟอ.แม่งคอบ																0	
51	กฟส.มวกเหล็ก																0	
52	กฟข.วังม่วง																0	

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)												สะสม 1 ม.ค. - 31 ธ.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 %	ร้องเรียนซ้ำไฟตก-ไฟดับ
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด					
53	กฟช.ชัยสุนัน																0	
54	กฟจ.สระแก้ว																0	
55	กฟย.เขาสกกรรจ์																0	
56	กฟส.วังน้ำเย็น																0	
57	กฟย.วังสมบูรณ์																0	
58	กฟจ.ปทุมธานี 2		1										1		1	100.00%		
59	กฟอ.วังน้อย																0	
60	กฟอ.ลำลูกกา		2		1		1		2				6		6	100.00%		
61	กฟอ.คลองหลวง		1		1		1						3		3	100.00%		
62	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว																0	
63	กฟอ.หนองแค																0	
64	กฟส.วิหารแดง																0	
65	กฟอ.ศรีมหาโพธิ์																0	
66	กฟย.ศรีมโหสถ																0	
67	กฟย.ท่าตูม																0	
68	กฟฟ.ประจักษ์นาพระอินทร์								1				1		1	100.00%		
69	กฟฟ.บ้านหินกอง				1								1		1	100.00%		
70	สนง. เขต ก1 อยุธยา																0	
ผลรวมทั้งหมด			9		5		5		7				2	28		28	100.00%	
		9		5		5		7				2						

หมายเหตุ ประเภทอื่นๆ จำนวน 1 เรื่องเกิดจากเหตุการณ์ รถชนเสาไฟฟ้า

[illegible]



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.	

1092951144 M

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

		ประเภทที่ 2. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น (สาเหตุข้อ 69 กฟผ.)																				สถานะ 1 ม.ค.-31 ธ.ค. 2564																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
ที่	กฟผ.	1.คุณภาพไฟฟ้า					2.การให้บริการ										3.จดหมายไปยังเจ้าภาพ					4.พฤติกรรมพนักงาน					5.คงชีพ			6.อื่นๆ	รวม																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
		ไฟฟ้าดับ	ไฟฟ้าเกิน	ไฟฟ้าแรงดัน	ไฟฟ้าแรงดันสูง	อื่นๆ	เปิดก่อนเวลา	บริการล่าช้า	ไม่มีพนักงานให้บริการ	ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	ส่อกลับมิเตอร์ล่าช้า	ช่องทางการชำระหนี้ไม่สะดวก	พนักงานโทรศัพท์สำนักงาน กฟผ. 1129 รอเวลานาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า	ใช้เวลานานในการจัดการข้อบกพร่อง	แก้ไขเหตุการณ์ไฟฟ้าล่าช้า	ได้รับข้อมูลจากเอกสาร, Website, ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	อื่นๆ	จดหมาย/พยานบุคคลผิดพลาด	ข้อเท็จจริงเกินความจริง (จดหมายผิดพลาด)	ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า	ไฟฟ้าดับ/แรงดันสูง/แรงดันต่ำ	ไฟฟ้าแรงดันเกิน/แรงดันต่ำ/แรงดันไม่คงที่	พนักงานไม่ปฏิบัติตามระเบียบ/พนักงานประมาท	พนักงานไม่ปฏิบัติตามระเบียบ	ล่าช้า	จดหมายแจ้งเรื่อง	อื่นๆ			ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ	อื่นๆ	ไม่ได้รับการแจ้งเหตุ

[illegible]

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

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 6 ชื่นชม							
		พนักงาน มิเตอร์	พนักงานรับ ชำระเงิน	พนักงานแก้ไขไฟ	พนักงานจัด หน่วย/แจ้งหนี้	พนักงานรับ โทรศัพท์	พนักงาน รับคำร้อง	พนักงานอื่นๆ	รวม
50	กฟอ.แก่งคอย								
51	กฟส.มวกเหล็ก			2				1	3
52	กฟอ.วังม่วง								
53	กฟอ.ชัยสนุ่น								
54	กฟอ.สระแก้ว								
55	กฟอ.เขาคกรรจ์			1					1
56	กฟส.วังน้ำเย็น	1		2					3
57	กฟอ.วังสมบูรณ์								
58	กฟอ.ปทุมธานี 2	1	1	2				2	6
59	กฟอ.วังน้อย								
60	กฟอ.ลำลูกกา					1	1	1	3
61	กฟอ.คลองหลวง	2		2					4
62	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว								
63	กฟอ.หนองแค					2		1	3
64	กฟส.วิหารแดง								
65	กฟอ.ศรีมหาโพธิ์								
66	กฟอ.ศรีมหาโพธิ์								
67	กฟอ.ท่าตูม								
68	กฟฟ.ประจักษ์ศิลปาคม	3	3			1		1	8
69	กฟฟ.บ้านหินกอง								
70	สนง. เขต ก1 อรุณยา								
ผลรวมทั้งหมด		9	7	37		7	23	14	97 /

ที่	รหัส กฟฟ.	กฟฟ.1-3	ข้อ 1.1 ความสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการซื้อร้องเรียน					จำนวนข้อร้องเรียน (ม.ค.-ส.ค. 2564)	ได้เกณฑ์
			เกณฑ์ 1	เกณฑ์ 2	เกณฑ์ 3	เกณฑ์ 4	เกณฑ์ 5		
1	G01101	กฟจ.อยุธยา	10		9		8	1	5
2	G01301	กฟส.นครหลวง	7		6		5	1	5
3	G01401	กฟส.บางปะหัน	6		5		4	0	5
4	G01501	กฟส.อุทัย	5		4		3	1	5
รวม กฟจ.อยุธยา			24	23	22	21	20	3	5
5	G02101	กฟจ.อ่างทอง	6		5		4	0	5
6	G02301	กฟส.วิเศษชัยชาญ	4		3		2	0	5
7	G02401	กฟส.ป่าโมก	3		2		1	0	5
8	G02501	กฟส.โพธิ์ทอง	4		3		2	0	5
รวม กฟจ.อ่างทอง			11		10		9	0	5
9	G03101	กฟจ.สระบุรี	16		15		14	7	5
10	G04101	กฟจ.ปราจีนบุรี	7		6		5	0	5
11	G04401	กฟส.ประจันตคาม	4		3		2	0	5
12	G04501	กฟส.บ้านสร้าง	3		2		1	0	5
รวม กฟจ.ปราจีนบุรี			10		9		8	0	5
13	G05101	กฟจ.นครนายก	11		10		9	0	5
14	G05201	กฟส.บ้านนา	5		4		3	0	5
15	G05301	กฟส.องครักษ์	9		8		7	1	5
รวม กฟจ.นครนายก			23	22	21	20	19	1	5
16	G06101	กฟจ.ปทุมธานี	7		6		5	0	5
17	G06301	กฟส.สามโคก	4		3		2	0	5
รวม กฟจ.ปทุมธานี			9		8		7	0	5
18	G07101	กฟอ.อรัญประเทศ	7		6		5	0	5
19	G07301	กฟส.วัฒนานคร	4		3		2	0	5
รวม กฟอ.อรัญประเทศ			9		8		7	0	5
20	G08101	กฟฟ.รังสิต	21	20	19	18	17	1	5
21	G09101	กฟอ.เสนา	7		6		5	3	5
22	G09201	กฟส.ผักไห่	3		2		1	0	5
23	G09301	กฟส.ลาดบัวหลวง	4		3		2	0	5
รวม กฟอ.เสนา			10		9		8	3	5
24	G10101	กฟอ.พระพุทธบาท	6		5		4	0	5
25	G11101	กฟอ.ท่าเรือ	5		4		3	0	5
26	G12101	กฟอ.กบินทร์บุรี	5		4		3	0	5
27	G12201	กฟส.นาดี	4		3		2	0	5
รวม กฟอ.กบินทร์บุรี			7		6		5	0	5
28	G13101	กฟอ.ธัญบุรี	12		11		10	0	5
29	G13201	กฟส.หนองเสือ	8		7		6	0	5
รวม กฟอ.ธัญบุรี			20	19	18	17	16	0	5
30	G14101	กฟอ.บางปะอิน	5		4		3	1	5
31	G15101	กฟอ.แก่งคอย	4		3		2	0	5
32	G15201	กฟส.มวกเหล็ก	5		4		3	0	5
รวม กฟอ.แก่งคอย			7		6		5	0	5
33	G16101	กฟจ.สระแก้ว	6		5		4	0	5
34	G16201	กฟส.วังน้ำเย็น	4		3		2	0	5
รวม กฟจ.สระแก้ว			8		7		6	0	5

ที่	รหัส กฟฟ.	กฟฟ.1-3	ข้อ 1.1 ความสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียน					จำนวนข้อร้องเรียน (ม.ค.-ส.ค. 2564)	ได้เกณฑ์
			เกณฑ์ 1	เกณฑ์ 2	เกณฑ์ 3	เกณฑ์ 4	เกณฑ์ 5		
35	G17101	กฟจ.ปทุมธานี 2	11		10		9	1	5
36	G18101	กฟอ.วังน้อย	6		5		4	0	5
37	G19101	กฟอ.ลำลูกกา	13		12		11	6	5
38	G20101	กฟอ.คลองหลวง	11		10		9	3	5
39	G21101	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว	7		6		5	0	5
40	G22101	กฟอ.หนองแค	5		4		3	0	5
41	G22301	กฟส.วิหารแดง	3		2		1	0	5
รวม กฟอ.หนองแค			6		5		4	0	5
42	G23101	กฟอ.ศรีมหาโพธิ์	5		4		3	0	5
43	G24101	กฟฟ.ประจักษ์ศิลปาคม	5		4		3	1	5
44	G25101	กฟฟ.บ้านหินกอง	4		3		2	1	5
			228	214	210	205	201	28	5

- หมายเหตุ
- ค่าเป้าหมายจำนวนข้อร้องเรียน(ข้อ 1.1) คิดจากจำนวนข้อร้องเรียนปี 2562-2563 ทุกช่องทาง และเทียบน้ำหนักจากจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าของแต่ละ กฟฟ. พร้อมทั้งเพิ่มน้ำหนักให้ กฟฟ.ปริมณฑล
 - ค่าเป้าหมายจำนวนข้อร้องเรียน(ข้อ 1.1) กรณีไฟฟ้าชั้น 1-3 ที่มี กฟฟ.ลูก ค่าเกณฑ์ประเมินของ กฟฟ.ชั้น 1-3 คิดจากค่าเกณฑ์ของ กฟฟ.ชั้น1-3 ที่รวม กฟฟ.ในสังกัด
 - ค่าเกณฑ์ (ข้อ 1.1) กรณีข้อร้องเรียน 0-15 เรื่อง คิด 3 เกณฑ์ (เกณฑ์ 1 , 3 , 5) และกรณีข้อร้องเรียนมากกว่า 15 เรื่อง คิด 5 เกณฑ์ (เกณฑ์ 1 , 2 , 3 , 4 , 5)