การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

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

๑. เรื่องเดิม

ตาม"คู่มือเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ." (ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ ๒) เริ่มใช้งานตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ โดยคู่มือดังกล่าวได้มีการทบทวนเนื้อหาและเพิ่มเติมรายละเอียดมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมุ่งเน้นการสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปัจจุบัน กฟภ. ได้พัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการเสียงของลูกค้า ที่เรียกว่า "ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า" (PEA-VOC System) ซึ่งใช้ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ทั่วประเทศ ให้อยู่บนฐานข้อมูลเดียวกัน รวมถึงเป็นระบบที่สามารถจัดเก็บและติดตามผลการดำเนินงาน (Tracking) ข้อร้องเรียนทั่วประเทศได้แบบ Real Time นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ กบล.ก.๑ ได้ตรวจสอบข้อร้องเรียนทุกประเภทจากระบบ PEA-VOC System ในเขต กฟก.๑ สถานะ ตุลาคม ๒๕๖๔ ไม่มีข้อร้องเรียน โดยแยกประเภทข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๑) สรุปได้ดังนี้

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน		
		ต.ค.	ม.ค.-ต.ค.	ร้อยละ
๑	เรื่อง คุณภาพไฟฟ้า	๐	๑๐	๓๑.๒๕
	- ไฟฟ้าดับ	๐	๖	๑๘.๗๕
	- ไฟฟ้าตก	๐	๔	๑๒.๕๐
	- ไฟฟ้าเกิน	๐	๐	๐.๐๐
	- ไฟกระพริบ	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๒	เรื่อง การให้บริการ	๐	๗	๒๑.๘๘
	- ปิดก่อนเวลา	๐	๐	๐.๐๐
	- บริการล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ไม่มีพนักงานบริการ	๐	๐	๐.๐๐
	- ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	๐	๑	๓.๑๓
	- ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก	๐	๐	๐.๐๐
	- หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน กฟภ., ๑๑๒๙ รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	๐	๒	๖.๒๕
	- ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	๐	๐	๐.๐๐
	- แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า	๐	๒	๖.๒๕
	- ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	๐	๑	๓.๑๓
	- จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	๐	๑	๓.๑๓
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐

๓. เรื่อง...

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน		
		ต.ค.	ม.ค.-ต.ค.	ร้อยละ
๓	เรื่อง จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๐	๕	๑๕.๖๓
	- จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด	๐	๓	๙.๓๘
	- 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	๖.๒๕
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๔	เรื่อง พฤติกรรมพนักงาน	๐	๗	๒๑.๘๘
	- เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- พนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ	๐	๔	๑๒.๕๐
	- แอบอ้างการเป็นพนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- จดหน่วยล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง	๐	๑	๓.๑๓
	- อื่น ๆ	๐	๒	๖.๒๕
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	๓	๙.๓๘
	รวมข้อร้องเรียน	๐	๓๒	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 – ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ มีดังนี้

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	คุณภาพไฟฟ้า	กฟจ.สระบุรี	๓
		กฟอ.ลำลูกกา	๒
		กฟจ.อยุธยา	๒
		กฟอ.คลองหลวง	๑
		กฟอ.บางปะอิน	๑
๒	การให้บริการ	กฟอ.ลำลูกกา	๒
		กฟจ.สระบุรี	๑
		กฟอ.คลองหลวง	๑
		กฟอ.เสนา	๑
		กฟจ.นครนายก	๑

๓. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า...

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๓	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	กฟจ.สระบุรี	๓
		กฟอ.ลำลูกกา	๑
		กฟอ.คลองหลวง	๑
๔	พฤติกรรมพนักงาน	กฟอ.ลำลูกกา	๒
		กฟจ.สระบุรี	๑
		กฟอ.เสนา	๑
		กฟจ.อยุธยา	๑
		กฟฟ.รังสิต	๑
๕	ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	-	-
๖	อื่น ๆ	กฟจ.สระบุรี	๑
		กฟจ.ปทุมธานี	๑
		กฟอ.เสนา	๑

หมายเหตุ ผลรวมจำนวนข้อร้องเรียน ๕ อับดับ มีจำนวน ๒๙ เรื่อง จากผลรวมข้อร้องเรียนทั้งหมด ๓๒ เรื่อง

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 ตุลาคม ๒๕๖๔ มีจำนวน ๑,๑๐๘ เรื่อง ซึ่งไม่ได้นับเป็นข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๓) นั้น หากไม่ได้ประสานแก้ไขหรือชี้แจงทำความเข้าใจจะส่งผลให้ผู้ใช้ไฟไม่พอใจเกิดข้อร้องเรียนได้ ดังนั้น ขอให้ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขข้อแนะนำทั้งหมดตามมาตรฐานเดียวกันกับการแก้ไขข้อร้องเรียน พร้อมปิดเรื่องเพื่อไม่ให้เกิดเป็นข้อร้องเรียนอีก

๓.๔ การชื่นชมการปฏิบัติงานของพนักงาน PEA สถานะ ๑ มกราคม – ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ มีจำนวน ๑๑๒ เรื่อง (ตามเอกสารแนบ ๔)

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

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 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/๓qHno๖L หรือ QR Code ด้านล่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

๕ พ.ย. 2564

(นายประวิทย์ ดวงดี)
อก.บล.ก.๑

ที่ ก.๑ กบล. (ลส.) ๖๖๓๑/๖๕๖๕

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

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

- ๘ พ.ย. ๒๕๖๔

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

แบบฟอร์มขอปรับเปลี่ยนกลุ่มฯ
แผนกลูกค้าสัมพันธ์
โทร. ๑๐๒๑๔

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)												สถานะรายเดือน ต.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	กฟย.ภาชี																0	
4	กฟส.บางปะหัน																0	
5	กฟย.มหาราช																0	
6	กฟย.บ้านแพรก																0	
7	กฟส.อุทัย																0	
8	กฟจ.อ่างทอง																0	
9	กฟย.ไชโย																0	
10	กฟส.วิเศษชัยชาญ																0	
11	กฟย.สามโก้																0	
12	กฟส.ป่าโมก																0	
13	กฟส.โพธิ์ทอง																0	
14	กฟย.แสวงหา																0	
15	กฟจ.สระบุรี																0	
16	กฟย.เสาไห้																0	
17	กฟย.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.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	กฟย.วังม่วง																0	

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)												สถานะรายเดือน ต.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.ชับสนุ่น																0	
54	กฟจ.สระแก้ว																0	
55	กฟย.เขาฉกรรจ์																0	
56	กฟส.วังน้ำเย็น																0	
57	กฟย.วังสมบูรณ์																0	
58	กฟจ.ปทุมธานี 2																0	
59	กฟอ.วังน้อย																0	
60	กฟอ.ลำลูกกา																0	
61	กฟอ.คลองหลวง																0	
62	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว																0	
63.	กฟอ.หนองแค																0	
64	กฟส.วิหารแดง																0	
65	กฟอ.ศรีมหาโพธิ																0	
66	กฟย.ศรีมโหสถ																0	
67	กฟย.ท่าตูม																0	
68	กฟฟ.ประตูน้ำพระอินทร์																0	
69	กฟฟ.บ้านหินกอง																0	
70	สนง. เขต ก1 อยุธยา																0	
ผลรวมทั้งหมด																	0	

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)												สะสม 1 ม.ค. - 31 ต.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	กฟย.ภาชี		1											1		1	100.00%	
4	กฟส.บางปะหัน																0	
5	กฟย.มหาราช																0	
6	กฟย.บ้านแพรก																0	
7	กฟส.อุทัย		1											1		1	100.00%	
8	กฟจ.อ่างทอง																0	
9	กฟย.ไชโย																0	
10	กฟส.วิเศษชัยชาญ																0	
11	กฟย.สามโก้																0	
12	กฟส.ป่าโมก																0	
13	กฟส.โพธิ์ทอง																0	
14	กฟย.แสวงหา																0	
15	กฟจ.สระบุรี		3		1		3		1				1	9		9	100.00%	
16	กฟย.เสาไห้																0	
17	กฟย.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				1									1		1	100.00%	
25	กฟจ.ปทุมธานี												1	1		1	100.00%	
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								1					1		1	100.00%	
33	กฟอ.เสนา								1				1	2		2	100.00%	
34	กฟย.บางบาล																0	
35	กฟย.บางซ้าย				1									1		1	100.00%	
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.วังตะเคียน																0	
46	กฟส.นาดี																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	กฟย.วังม่วง																0	

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)												สะสม 1 ม.ค. - 31 ต.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.ชับสนุ่น																0	
54	กฟจ.สระแก้ว																0	
55	กฟย.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		1		2					7		7	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.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 กเ อยุธยา																0	
ผลรวมทั้งหมด			10		7		5		7				3	32		32	100.00%	
		10		7		5		7				3						

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

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (สาเหตุย่อย 69 กฟฟ.)																																									สถานะ 1 ม.ค. - 31 ต.ค. 2564							รวม
		1.คุณภาพไฟฟ้า							2.การให้บริการ														3.จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า								4.พฤติกรรมพนักงาน						5.งดจ่ายไฟ			6.อื่นๆ		
		ไฟฟ้าดับ	ไฟฟ้าตก	ไฟฟ้าเกิน	ไฟฟ้ากระพริบ	ไฟฟ้าวิ่ง	ไฟฟ้าดังวงจร	อื่นๆ	ปิดก่อนเวลา	บริการล่าช้า	ไม่มีพนักงานให้บริการ	ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า	ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก	หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟก., 1129 รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	ไม่มีการแจ้งตัดไฟฟ้าล่วงหน้า	ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า	ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	อื่นๆ	จดหน่วยพิมพ์บิลผิดพลาด	ขอคืนเงินประกันการใช้ไฟ	ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด)	ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่า	ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ค่าไฟฟ้าผิดปกติ	อื่นๆ	เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า	พนักงานขาดคุณภาพ/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																														1											1
2	กฟส.นครหลวง																																									
3	กฟย.ภาชี		1																																							1
4	กฟส.บางปะหัน																																									
5	กฟย.มหาราช																																									
6	กฟย.บ้านแพรก																																									
7	กฟส.อุทัย	1																																								1
8	กฟจ.อ่างทอง																																									
9	กฟย.ไชโย																																									
10	กฟส.วิเศษชัยชาญ																																									
11	กฟย.สามโก้																																									
12	กฟส.ป่าโมก																																									
13	กฟส.โพธิ์ทอง																																									
14	กฟย.แสวงหา																																									
15	กฟจ.สระบุรี	2	1																	1		1						2			1									1		9
16	กฟย.เสาไห้																																									
17	กฟย.หนองแซง																																									
18	กฟจ.ปราจีนบุรี																																									
19	กฟส.ประจันตคาม																																									
20	กฟส.บ้านสร้าง																																									
21	กฟจ.นครนายก																																									
22	กฟย.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.)																																									ระยะเวลา 1 ม.ค. - 31 ค.ค. 2564
		1.คุณภาพไฟฟ้า							2.การให้บริการ													3.จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า								4.พฤติกรรมพนักงาน						5.งดจ่ายไฟ			6.อื่นๆ		รวม
		ไฟฟ้าดับ	ไฟฟ้าตก	ไฟฟ้าเกิน	ไฟฟ้ากระพริบ	ไฟฟ้ารั่ว	ไฟฟ้าลัดวงจร	อื่นๆ	ปิดก่อนเวลา	บริการล่าช้า	ไม่มีพนักงานให้บริการ	ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	ตอกตัวมิเตอร์ล่าช้า	ช่องทางการชำระเงินไม่ครบวงจร	หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟก., 1129 รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า	ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า	ได้รับข้อมูลจากเอกสาร, Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	อื่นๆ	จดหน่วย/ทิ้งหนี้ปิดผิดพลาด	ขอคืนเงินประกันการใช้ไฟ	ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด)	ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า	ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ไม่ได้รับใบแจ้งชำระเงินค่าไฟฟ้า	ค่าไฟฟ้าผิดปกติ	อื่นๆ	เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า	พนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ	แอบอ้างการเป็นพนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้า	จดหน่วยล่าช้า	จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง	อื่นๆ	ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์	ไม่ได้รับการแจ้งล่วงหน้าก่อนตัดมิเตอร์	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	กฟฟ.บางปะอิน		1																																							1
50	กฟฟ.แก่งคอย																																									
51	กฟส.มวกเหล็ก																																									
52	กฟย.วังม่วง																																									
53	กฟย.ซับสนุ่น																																									
54	กฟจ.สระแก้ว																																									
55	กฟย.เขาฉกรรจ์																																									
56	กฟส.วังน้ำเย็น																																									
57	กฟย.วังสมบูรณ์																																									
58	กฟจ.ปทุมธานี 2		1																																							1
59	กฟย.วังน้อย																																									
60	กฟย.ลำลูกกา	2																1	1			1												1	1							7
61	กฟย.คลองหลวง	1										1										1																				3
62	กฟย.สาคหลุมแก้ว																																									
63	กฟย.หนองแค																																									
64.	กฟส.วิหารแดง																																									
65	กฟย.ศรีมหาโพธิ																																									
66	กฟย.ศรีมโหสถ																																									
67	กฟย.ท่าตูม																																									
68	กฟฟ.ประตูน้ำพระอินทร์																														1											1
69	กฟฟ.บ้านหินกอง																	1																								1
70	สนง. เขต กป อยุธยา																																									
ผลรวมทั้งหมด		6	4									1			2			2	1	1		3						2			4			1	2					3	32
		10							7													5								7									3		

เอกสารแนบ 6

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.					

ตารางแนบ ๓

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

ประเภทที่ 2. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น (สาเหตุย่อย 69 กฟฟ.) | สถานะ 1 ม.ค. -31 ต.ค. 2564

ที่	กฟฟ.	1.คุณภาพไฟฟ้า							2.การให้บริการ													3.จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า								4.พฤติกรรมพนักงาน						5.งดจ่ายไฟ			6.อื่นๆ		รวม
		ไฟฟ้าดับ	ไฟฟ้าตก	ไฟฟ้าเกิน	ไฟฟ้ากระพริบ	ไฟฟ้าวิ่ว	ไฟฟ้าดังงอร	อื่นๆ	ปิดก่อนเวลา	บริการล่าช้า	ไม่มีพนักงานให้บริการ	คิดค่ามิเตอร์ล่าช้า	คอกตั้งมิเตอร์ล่าช้า	ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก	หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟก., 1129 รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/คิดต่อไม่ได้	ไม่มีการแจ้งตัดไฟล่วงหน้า	ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า	ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	อื่นๆ	จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด	ขอคืนเงินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด)	ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน	ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า	ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ไม่ได้รับใบแจ้งชำระเงินค่าไฟฟ้า	ค่าไฟฟ้าผิดปกติ	อื่นๆ	เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า	พนักงานพูดจาไม่สุภาพ/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	31	16		1			1			1			1	4	2		2		1	6	5				1		1			4			1	1					7	86
2	กฟส.นครหลวง	1	2																		1										1										5
3	กฟย.ภาชี	10	11						1						1	1															2										26
4	กฟส.บางปะหัน	2	1							1				3		2					1					1			1											3	15
5	กฟย.มหาราช	2	2													1																			1						6
6	กฟย.บ้านแพรก	2	1												1					1																					5
7	กฟส.อุทัย	3	2												1																										6
8	กฟจ.อ่างทอง	2													1						1							1			1									1	7
9	กฟย.ไชโย								1																			1												1	3
10	กฟส.วิเศษชัยชาญ	3	1													1		1	1																						7
11	กฟย.สามโก้	4	5																																						9
12	กฟส.ป่าโมก																				1										1										2
13	กฟส.โพธิ์ทอง	3	6																																					1	10
14	กฟย.แสวงหา	1	5																																						6
15	กฟจ.สระบุรี	28	20		1				1	1	1				4	1		4			5					2		1			3									12	84
16	กฟย.เสาไห้	7	7		1				1						1			3			1										1										22
17	กฟย.หนองแซง	1	2							1												1									1										6
18	กฟจ.ปราจีนบุรี	12	8							2	1	1				2	1	2		1	1	2				1		1	2		5									3	45
19	กฟส.ประจันตคาม	2	3	1																	2										1						1				10
20	กฟส.บ้านสร้าง	12	2												1	1															1									3	20
21	กฟจ.นครนายก		6												1	1				1	1																			1	11

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

ที่.	กฟฟ.	ประเภทที่ 2. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น (สาเหตุย่อย 69 กฟฟ.)																																									สถานะ 1 ม.ค. -31 ต.ค. 2564
		1.คุณภาพไฟฟ้า							2.การให้บริการ													3.จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า								4.พฤติกรรมพนักงาน						5.งดจ่ายไฟ			6.อื่นๆ		รวม
		ไฟฟ้าดับ	ไฟฟ้าตก	ไฟฟ้าเกิน	ไฟฟ้ากระพริบ	ไฟฟ้ารั่ว	ไฟฟ้าดวงจร	อื่นๆ	ปิดก่อนเวลา	ปริการล่าช้า	ไม่มีพนักงานให้บริการ	ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า	ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก	หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟฟ., 1129 รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	ไม่มีการแจ้งตัดไฟฟ้าล่วงหน้า	ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า	ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือ ไม่ชัดเจน	ช่างไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	อื่นๆ	จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด	ขอคืนเงินประกันการใช้ไฟ	ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด)	ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าช้า	ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ค่าไฟฟ้าผิดปกติ	อื่นๆ	เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า	พนักงานขาดจาไม่สุภาพ/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	
22	กฟย.ปากพลี	2	1																																								3
23	กฟส.บ้านนา	5	4												1			1								1			1		1									1	15
24	กฟส.องครักษ์	13	17								1					1		1			2										2									2	39
25	กฟจ.ปทุมธานี	6	1							2								2			2	1				2		1	1		2				1			1		1	23
26	กฟส.สามโคก	3	2											1		1					2										1									1	11
27	กฟอ.อรัญประเทศ	2	1																							1		1			1									1	7
28	กฟย.โคกสูง	2																																						1	3
29	กฟย.ตาพระยา	1																																						2	3
30	กฟส.วัฒนานคร	2																										1			1										4
31	กฟย.คลองหาด															1																								1	2
32	กฟฟ.รังสิต	10	4											1	1			1			4	1		1		1		1	2		5				1			1		5	39
33	กฟอ.เสนา	4	5												2						1														1					1	14
34	กฟย.บางบาล	7																													1										8
35	กฟย.บางซ้าย																																								
36	กฟส.ผักไห่		1															1								1														1	4
37	กฟส.ลาดบัวหลวง	2																			1										3									1	7
38	กฟย.บางไทร									1					1			2										1													5
39	กฟอ.พระพุทธบาท	12	11			1					1							4			1	1				1			1												33
40	กฟย.หนองโดน		3	1						1						1												1													7
41	กฟอ.ท่าเรือ	1																								1					2									1	5
42	กฟย.บ้านหมอ		1																			1				1															3

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

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 2. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น (สาเหตุย่อย 69 กฟฟ.)																																									ณถานะ 1 ม.ค. -31 ค.ค. 2564
		1.คุณภาพไฟฟ้า							2.การให้บริการ													3.จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า								4.พฤติกรรมพนักงาน						5.งดจ่ายไฟ			6.อื่นๆ		รวม
		ไฟฟ้าดับ	ไฟฟ้าตก	ไฟฟ้าเกิน	ไฟฟ้ากระพริบ	ไฟฟ้ารั่ว	ไฟฟ้าลัดวงจร	อื่นๆ	ปิดก่อนเวลา	บริการล่าช้า	ไม่มีพนักงานให้บริการ	คิดค่ามิเตอร์ล่าช้า	ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า	ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก	หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟภ., 1129 รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า	ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า	ได้รับข้อมูลจากเอกสาร, Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	อื่นๆ	จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด	ขอคืนเงินประกันการใช้ไฟ	ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด)	ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า	ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ไม่ได้รับเครื่องรับเงินค่าไฟฟ้า	ค่าไฟฟ้าผิดปกติ	อื่นๆ	เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า	พนักงานขาดจรรยาบรรณ/ไม่สุภาพ/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	กฟย.ดอนพุด																																										
44	กฟอ.กบินทร์บุรี	1	2													1		1													3											8
45	กฟอ.วังตะเคียน	1	1																																1						3
46	กฟส.นาดี	2	2												1														1		1									1	8
47	กฟอ.ธัญบุรี	9	5					1						1	1			1	1	1	10	1				3		8	3		4				2					7	58
48	กฟส.หนองเสือ	9	5												2			1			1	1				1					5									1	26
49	กฟอ.บางปะอิน	3	7											1		1		1			2							1			4									3	23
50	กฟอ.แก่งคอย	7	9				1	1								1		3		1	2								1		2				1					2	31
51	กฟส.มวกเหล็ก	1	2																			1									2									1	7
52	กฟย.วังม่วง		5																1		2										2									1	11
53	กฟย.ซับสนุ่น	2	4																																					1	7
54	กฟจ.สระแก้ว	3	2													1																								2	8
55	กฟย.เขาฉกรรจ์	2																																							2
56	กฟส.วังน้ำเย็น	1	1																																					2	4
57	กฟย.วังสมบูรณ์		1					1										1		1								1												1	6
58	กฟจ.ปทุมธานี 2	13	6						1	1				1	1	1		1			2	2			1	2		4	1		5				4					3	49
59	กฟอ.วังน้อย	3	4																	2	1					1			1		3										15
60	กฟอ.ลำลูกกา	43	25	1						2	1			1	3	8		1			6	4				5		3	2		5				1					6	117
61	กฟอ.คลองหลวง	3	11											1	1	1		1	1		7	2				2					3				1					2	36
62	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว	5	3													2		1			1					1					1									1	15
63	กฟอ.หนองแค	3	6															1																							10

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

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 2. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น (สาเหตุย่อย 69 กฟฟ.)																																								สถานะ 1 ม.ค. -31 ต.ค. 2564
		1.คุณภาพไฟฟ้า							2.การให้บริการ													3.จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า								4.พฤติกรรมพนักงาน						5.งดจ่ายไฟ			6.อื่นๆ		รวม
		ไฟฟ้าดับ	ไฟฟ้าตก	ไฟฟ้าเกิน	ไฟฟ้ากระพริบ	ไฟฟ้าวิ่ว	ไฟฟ้าลัดวงจร	อื่นๆ	ปิดก่อนเวลา	บริการล่าช้า	ไม่มีพนักงานให้บริการ	ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า	ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก	หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟก., 1129 รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	ไม่มีการแจ้งตัดไฟฟ้าล่วงหน้า	ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า	ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	อื่นๆ	จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด	ขอคืนเงินประกันการใช้ไฟ	ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด)	ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า	ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ไม่ได้รับใบสรุปรับเงินค่าไฟฟ้า	ค่าไฟฟ้าผิดปกติ	อื่นๆ	เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า	พนักงานพูดจาไม่สุภาพ/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	
64	กฟส.วิหารแดง	1	2										1																						1						5
65	กฟอ.ศรีมหาโพธิ	2	2												1			1			2										1									2	11
66	กฟย.ศรีมโหสถ		2													1																									3
67	กฟย.ท่าตูม																																								
68	กฟฟ.ประตูน้ำพระอินทร์	1												1				1			1										7										11
69	กฟฟ.บ้านหินกอง	1	1												2				1																					1	6
70	สนง. เขต ก1 อยุธยา														1																									1	2
	ผลรวมทั้งหมด	314	259	3	3	1	1	4	5	12	6	1	1	12	33	33	1	39	5	9	70	23		1	1	29		28	17		88			1	16		1	2		89	1108
		585							227													99								105						3			89		

เอกสารแนบ ๕

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 6 ชื่นชม							
		พนักงานมิเตอร์	พนักงานรับชำระเงิน	พนักงานแก้ไฟ	พนักงานจดหน่วย/แจ้งหนี้	พนักงานรับโทรศัพท์	พนักงานรับคำร้อง	พนักงานอื่นๆ	รวม
1	กฟจ.อยุธยา								
2	กฟส.นครหลวง			1					1
3	กฟย.ภาชี			2				1	3
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						1		1
13	กฟส.โพธิ์ทอง								
14	กฟย.แสวงหา								
15	กฟจ.สระบุรี								
16	กฟย.เสาไห้								
17	กฟย.หนองแซง			1					1
18	กฟจ.ปราจีนบุรี						2	2	4
19	กฟส.ประจันตคาม			1					1
20	กฟส.บ้านสร้าง								
21	กฟจ.นครนายก		1			1	1		3
22	กฟย.ปากพลี								
23	กฟส.บ้านนา							2	2
24	กฟส.องครักษ์			1				1	2
25	กฟจ.ปทุมธานี			1					1
26	กฟส.สามโคก								
27	กฟอ.อรัญประเทศ								
28	กฟย.โคกสูง								
29	กฟย.ตาพระยา								
30	กฟส.วัฒนานคร								
31	กฟย.คลองหาด								
32	กฟฟ.รังสิต			3		1		1	5
33	กฟอ.เสนา			1					1
34	กฟย.บางบาล			5					5
35	กฟย.บางซ้าย								
36	กฟส.ผักไห่								
37	กฟส.ลาดบัวหลวง			4					4
38	กฟย.บางไทร		1	7			1	1	10
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.นาดี								
47	กฟอ.ธัญบุรี	2	1	2			18		23
48	กฟส.หนองเสือ			3					3
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			2				1	3
52	กฟย.วังม่วง								
53	กฟย.ซับสนุ่น			1					1
54	กฟจ.สระแก้ว								
55	กฟย.เขาฉกรรจ์			1					1
56	กฟส.วังน้ำเย็น	1		3					4
57	กฟย.วังสมบูรณ์								
58	กฟจ.ปทุมธานี 2	1	1	3		2		2	9
59	กฟอ.วังน้อย								
60	กฟอ.ลำลูกกา			1		1	1	1	4
61	กฟอ.คลองหลวง	2		2					4
62	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว			1					1
63	กฟอ.หนองแค					2		1	3
64	กฟส.วิหารแดง								
65	กฟอ.ศรีมหาโพธิ								
66	กฟย.ศรีมโหสถ								
67	กฟย.ท่าตูม								
68	กฟฟ.ประตูน้ำพระอินทร์	3	3			1		1	8
69	กฟฟ.บ้านหินกอง								
70	สนง. เขต ก1 อยุธยา								
ผลรวมทั้งหมด		10	7	48		9	24	14	112

เอกสารแนบ 5

ที่	รหัส กฟฟ.	กฟฟ.1-3	ข้อ 1.1 ความสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียน					จำนวนข้อร้องเรียน	ได้เกณฑ์
			เกณฑ์ 1	เกณฑ์ 2	เกณฑ์ 3	เกณฑ์ 4	เกณฑ์ 5	(ม.ค.-ต.ค. 2564)	
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	9	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	1	5
17	G06301	กฟส.สามโคก	4		3		2	0	5
รวม กฟจ.ปทุมธานี			9		8		7	1	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.-ต.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	7	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.ศรีมหาโพธิ	5		4		3	0	5
43	G24101	กฟฟ.ประตูน้ำพระอินทร์	5		4		3	1	5
44	G25101	กฟฟ.บ้านหินกอง	4		3		2	1	5
			228	214	210	205	201	32	5

หมายเหตุ 1.ค่าเป้าหมายจำนวนข้อร้องเรียน(ข้อ 1.1) คิดจากจำนวนข้อร้องเรียนปี 2562-2563 ทุกช่องทาง และเทียบน้ำหนักจากจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าของแต่ละ กฟฟ. พร้อมทั้งเพิ่มน้ำหนักให้ กฟฟ.ปริมณฑล

2.ค่าเป้าหมายจำนวนข้อร้องเรียน(ข้อ 1.1) กรณีไฟฟ้าชั้น 1-3 ที่มี กฟฟ.ลูก ค่าเกณฑ์ประเมินของ กฟฟ.ชั้น 1-3 คิดจากค่าเกณฑ์ของ กฟฟ.ชั้น1-3 ที่รวม กฟฟ.ในสังกัด

3.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)