**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

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

**๑. เรื่องเดิม** ๑๐ ม.ค. ๒๕๖๕

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 ธันวาคม ๒๕๖๔ มีจำนวน ๒ เรื่อง โดยแยกประเภทข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๑) สรุปได้ดังนี้

| ที่ | ประเภทข้อร้องเรียน | จำนวนข้อร้องเรียน | | |
|---|---|---|---|---|
| | | ธ.ค. | ม.ค.-ธ.ค. | ร้อยละ |
| ๑ | เรื่อง คุณภาพไฟฟ้า | ๐ | ๑๐ | ๒๗.๐๓ |
| | - ไฟฟ้าดับ | ๐ | ๖ | ๑๖.๒๒ |
| | - ไฟฟ้าตก | ๐ | ๔ | ๑๐.๘๑ |
| | - ไฟฟ้าเกิน | ๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| | - ไฟกระพริบ | ๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| | - อื่น ๆ | ๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| ๒ | เรื่อง การให้บริการ | ๑ | ๑๑ | ๒๙.๗๓ |
| | - ปิดก่อนเวลา | ๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| | - บริการล่าช้า | ๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| | - ไม่มีพนักงานบริการ | ๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| | - ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า | ๐ | ๑ | ๒.๗๐ |
| | - ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า | ๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| | - ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก | ๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| | - หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน กฟภ., ๑๑๒๙ รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้ | ๐ | ๒ | ๕.๔๑ |
| | - ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า | ๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| | - ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม | ๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| | - แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า | ๐ | ๒ | ๕.๔๑ |
| | - ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน | ๐ | ๑ | ๒.๗๐ |
| | - จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา | ๐ | ๑ | ๒.๗๐ |
| | - อื่น ๆ | ๑ | ๔ | ๑๐.๘๑ |

๓. เรื่อง...

| ที่ | ประเภทข้อร้องเรียน | จำนวนข้อร้องเรียน | | |
|---|---|---|---|---|
| | | ธ.ค. | ม.ค.-ธ.ค. | ร้อยละ |
| ๓ | เรื่อง จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า | ๐ | ๕ | ๑๓.๕๑ |
| | - จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด | ๐ | ๓ | ๘.๑๑ |
| | - 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 | ๕.๔๑ |
| | - อื่น ๆ | ๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| ๔ | เรื่อง พฤติกรรมพนักงาน | ๑ | ๘ | ๒๑.๖๒ |
| | - เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า | ๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| | - พนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ | ๑ | ๕ | ๑๓.๕๑ |
| | - แอบอ้างการเป็นพนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้า | ๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| | - จดหน่วยล่าช้า | ๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| | - จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง | ๐ | ๑ | ๒.๗๐ |
| | - อื่น ๆ | ๐ | ๒ | ๕.๔๑ |
| 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 | ๘.๑๑ |
| | รวมข้อร้องเรียน | ๒ | ๓๗ | 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 ธันวาคม ๒๕๖๔ มีดังนี้

| ลำดับ | ประเภทข้อร้องเรียน | กฟฟ. | จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง) |
|---|---|---|---|
| ๑ | คุณภาพไฟฟ้า | กฟจ.สระบุรี | ๓ |
| | | กฟจ.อยุธยา | ๒ |
| | | กฟอ.ลำลูกกา | ๒ |
| | | กฟอ.บางปะอิน | ๑ |
| | | กฟฟ.ปทุมธานี ๒ | ๑ |
| ๒ | การให้บริการ | กฟอ.ลำลูกกา | ๓ |
| | | กฟจ.สระบุรี | ๑ |
| | | กฟจ.อยุธยา | ๑ |
| | | กฟอ.คลองหลวง | 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 |
| | | กฟจ.อยุธยา | ๑ |
| | | กฟอ.เสนา | ๑ |
| | | กฟจ.อ่างทอง | ๑ |
| ๕ | ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า | - | - |
| ๖ | อื่น ๆ | กฟจ.สระบุรี | ๑ |
| | | กฟจ.ปทุมธานี | ๑ |
| | | กฟอ.เสนา | ๑ |

หมายเหตุ ผลรวมจำนวนข้อร้องเรียน ๕ อับดับ มีจำนวน ๓๐ เรื่อง จากผลรวมข้อร้องเรียนทั้งหมด ๓๗ 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<br>๑.๑.๑ วิเคราะห์หาหม้อแปลงระบบจำหน่ายที่มีการจ่ายโหลดเกินพิกัด<br>๑.๑.๒ วิเคราะห์หาแรงดันไฟฟ้าตกที่ปลายสายระบบจำหน่ายแรงต่ำของหม้อแปลงระบบจำหน่ายแต่ละเครื่อง<br>๑.๑.๓ คำนวณเปอร์เซ็นต์การจ่ายโหลดที่ไม่สมดุลของหม้อแปลงระบบจำหน่าย<br>๑.๑.๔ ระบุตำแหน่งที่เกิดปัญหาหม้อแปลงระบบจำหน่ายจ่ายโหลดเกินพิกัด และตำแหน่งที่มีปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก<br>๑.๒ การแก้ไขแรงดันไฟฟ้าปลายสาย มีขั้นตอนการปฏิบัติ ๔ ขั้นตอน<br>๑.๒.๑ ให้คำนวณแรงดันไฟฟ้าตกจากหม้อแปลงถึงปลายสาย และให้ตรวจสอบแก้ไขการสมดุลของโหลดในสายจำหน่ายนั้น<br>๑.๒.๒ กรณีแรงดันไฟฟ้าปลายสายที่วัดได้ต่ำกว่าแรงดันที่คำนวณได้ แสดงว่าอาจมีการบกพร่องในสายจำหน่ายนั้น เช่น จุดต่อสายหลวมเป็น อ๊อกไซด์ คอนเน็กเตอร์ที่ใช้ต่อสายชำรุด หรือไฟฟ้ารั่วลงดิน เป็นต้น ให้ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข<br>๑.๒.๓ กรณีปฏิบัติตามขั้นตอนที่ ๑.๒.๑ และ ๑.๒.๒ แล้ว แรงดันไฟฟ้ายังคงต่ำกว่าพิกัด ให้ดำเนินการปรับแท็ปหม้อแปลง โดยระมัดระวังไม่ให้แรงดันไฟฟ้าใต้หม้อแปลงในช่วงโหลดต่ำสุดเกินกว่า ๒๔๐ โวลต์ หรือตามมาตรฐานการให้บริการที่ประกาศไว้ในปัจจุบัน<br>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<br>๒.๒ ให้กำชับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการโดยไม่ใช้กิริยา หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น หน้าเคาน์เตอร์รับเงิน, งานติดตั้งมิเตอร์, ติดกลับมิเตอร์, กรณีงดจ่ายไฟ, การรับโทรศัพท์ รวมถึงให้ดำเนินการอบรมชี้แจงพนักงานในแผนกที่ทำหน้าที่บริการผู้ใช้ไฟ ให้ใช้กิริยาวาจาด้วยความสุภาพอ่อนโยน หรือกำหนดมาตรการเพิ่มเติม<br>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<br>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 ธันวาคม ๒๕๖๔ มีจำนวน ๑,๑๙๗ เรื่อง ซึ่งไม่ได้นับเป็นข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๓) นั้น หากไม่ได้ประสานแก้ไขหรือชี้แจงทำความเข้าใจจะส่งผลให้ผู้ใช้ไฟไม่พอใจเกิดข้อร้องเรียนได้ ดังนั้น ขอให้ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขข้อแนะนำทั้งหมดตามมาตรฐานเดียวกันกับการแก้ไขข้อร้องเรียน พร้อมปิดเรื่องเพื่อไม่ให้เกิดเป็นข้อร้องเรียนอีก

๓.๔ การชื่นชมการปฏิบัติงานของพนักงาน PEA สถานะ ๑ มกราคม – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๔ มีจำนวน ๑๒๗ 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

10 ม.ค. 2565

(นายประวิทย์ ดวงดี)
อก.บล.ก.๑

ที่ ก.๑ กบล. (ลส.) ๖๗/๖๕๖๕

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

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๑๐ ม.ค. ๒๕๖๕

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

แบบฟอร์มขอปรับเปลี่ยนกลุ่มฯ
แผนกลูกค้าสัมพันธ์
โทร. ๑๐๒๑๔

| ที่ | กฟฟ. | ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.) | | | | | | | | | | | | สถานะรายเดือน ธ.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 % | ร้องเรียนซ้ำไฟดก-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 | | | | | | | | 1 | | | | | 1 | | 1 | 100.00% | |
| 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 | | | | 1 | | | | | | | | | 1 | | 1 | 100.00% | |
| 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 ธ.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 | | | | | 1 | | | | 1 | | | | | 2 | | 2 | 100.00% | |
| | | | | 1 | | | | 1 | | | | | | | | | | |

| ที่ | กฟฟ. | ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.) | | | | | | | | | | | | ตะสม 1 ม.ค. - 31 ธ.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 | | | | 1 | | | | | | | | | 1 | | 1 | 100.00% | |
| 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.ไพธิ์ทอง | | | | | | | | 1 | | | | | 1 | | 1 | 100.00% | |
| 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 | | | | 1 | | | | | | | | | 1 | | 1 | 100.00% | |
| 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 ธ.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 | | 1 | | | | | | | | | | | 1 | | 1 | 100.00% | |
| 59 | กฟอ.วังน้อย | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | |
| 60 | กฟอ.ลำลูกกา | | 2 | | 3 | | 1 | | 2 | | | | | 8 | | 8 | 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 ก1 อยุธยา | | | | 1 | | | | | | | | | 1 | | 1 | 100.00% | |
| ผลรวมทั้งหมด | | | 10 | | 11 | | 5 | | 8 | | | | 3 | 37 | | 37 | 100.00% | |
| | | 10 | | 11 | | 5 | | 8 | | | | 3 | | | | | | |

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

| ที่ | กฟฟ. | ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (สาเหตุย่อย 69 กฟฟ.) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | สถานะ 1 ม.ค. - 31 ธ.ค. 2564 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1.คุณภาพไฟฟ้า | | | | | | | 2.การให้บริการ | | | | | | | | | | | | | 3.จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า | | | | | | | | 4.พฤติกรรมพนักงาน | | | | | | 5.งดจ่ายไฟ | | | 6.อื่นๆ | | | |
| | | ไฟฟ้าดับ | ไฟฟ้าตก | ไฟฟ้าเกิน | ไฟฟ้ากระพริบ | ไฟฟ้าร้อน | ไฟฟ้าดังงอร | อื่นๆ | ปิดก่อนเวลา | บริการล่าช้า | ไม่มีพนักงานให้บริการ | ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า | ตอกสับมิเตอร์ล่าช้า | ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก | หมายแจ้งโทรศัพท์ สำนักงาน กฟฟ., 1129 รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้ | ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า | ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม | แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า | ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน | จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา | อื่นๆ | จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด | ขอคืนเงินประกันการใช้ไฟ | ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด) | ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า | ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า | ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ค่าไฟฟ้าผิดปกติ | อื่นๆ | เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า | พนักงานขาดจรรยาบรรณ/ไม่เต็มใจให้บริการ | แอบอ้างการเป็นพนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้า | จดหน่วยล่าช้า | ใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง | 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 | |
| 1 | กฟจ.อยุธยา | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 |
| 2 | กฟส.นครหลวง | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | กฟย.ภาชี | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| 4 | กฟส.บางปะหัน | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| 5 | กฟย.มหาราช | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | กฟอ.บ้านแพรก | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | กฟส.อุทัย | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| 8 | กฟจ.อ่างทอง | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | กฟย.ไชโย | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | กฟส.วิเศษชัยชาญ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | กฟย.สามโก้ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | กฟส.ป่าโมก | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | กฟส.โพธิ์ทอง | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 |
| 14 | กฟย.แสวงหา | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | กฟจ.สระบุรี | 2 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | 1 | | | | | | 2 | | | 1 | | | | | | | | | 1 | 9 |
| 16 | กฟอ.เสาไห้ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | กฟอ.หนองแซง | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | กฟจ.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.) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | สถานะ 1 ม.ค. - 31 ธ.ค. 2564 | | | | | | | รวม |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1.คุณภาพไฟฟ้า | | | | | | | 2.การให้บริการ | | | | | | | | | | | | | 3.จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า | | | | | | | | 4.พฤติกรรมพนักงาน | | | | | | 5.งดจ่ายไฟ | | | 6.อื่นๆ | | |
| | | ไฟฟ้าดับ | ไฟฟ้าตก | ไฟฟ้าเกิน | ไฟฟ้ากระพริบ | ไฟฟ้าร้าว | ไฟฟ้าลัดวงจร | อื่นๆ | ปิดก่อนเวลา | บริการล่าช้า | ไม่มีพนักงานให้บริการ | ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า | ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า | ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก | หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟก., 1129 รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้ | ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า | ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม | แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า | ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน | จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา | อื่นๆ | จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด | ขอคืนเงินประกันการใช้ไฟ | ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด) | ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า | ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า | ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ค่าไฟฟ้าผิดปกติ | อื่นๆ | เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า | พนักงานขาดจริยธรรม/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 | |
| 25 | กฟจ.ปทุมธานี | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 |
| 26 | กฟส.สามโคก | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 27 | กฟอ.อรัญประเทศ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 28 | กฟอ.โคกสูง | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 29 | กฟอ.คาพระยา | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 30 | กฟส.วัฒนานคร | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 31 | กฟอ.คลองหาด | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 32 | กฟฟ.รังสิต | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 |
| 33 | กฟอ.เสนา | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | 1 | 2 |
| 34 | กฟอ.บางบาล | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 35 | กฟอ.บางซ้าย | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| 36 | กฟส.ผักไห่ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 37 | กฟส.ลาดบัวหลวง | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 38 | กฟอ.บางไทร | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 39 | กฟอ.พระพุทธบาท | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 40 | กฟอ.หนองโดน | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 41 | กฟอ.ท่าเรือ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| 42 | กฟอ.บ้านหมอ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 43 | กฟอ.ดอนพุด | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 44 | กฟอ.กบินทร์บุรี | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 45 | กฟอ.วังตะเคียน | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 46 | กฟส.นาดี | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 47 | กฟอ.ธัญบุรี | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 48 | กฟส.หนองเสือ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

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

| ที่ | กฟฟ. | ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (สาเหตุย่อย 69 กฟฟ.) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | สถานะ 1 ม.ค. - 31 ธ.ค. 2564 | รวม |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1.คุณภาพไฟฟ้า | | | | | | | 2.การให้บริการ | | | | | | | | | | | | | 3.จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า | | | | | | | | 4.พฤติกรรมพนักงาน | | | | | | 5.งดจ่ายไฟ | | | 6.อื่นๆ | | |
| | | ไฟฟ้าดับ | ไฟฟ้าตก | ไฟฟ้าเกิน | ไฟฟ้ากระพริบ | ไฟฟ้าวิ่ว | ไฟฟ้าดวงจร | อื่นๆ | ปิดก่อนเวลา | บริการล่าช้า | ไม่มีพนักงานให้บริการ | ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า | ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า | ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก | หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟฟ., 1129 รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้ | ไม่มีการแจ้งตัดไฟล่วงหน้า | ให้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม | แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า | ให้ข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน | จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา | อื่นๆ | จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด | 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 | |
| 49 | กฟอ.บางปะอิน | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| 50 | กฟอ.แก่งคอย | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 51 | กฟส.มวกเหล็ก | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 52 | กฟย.วังม่วง | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 53 | กฟย.ซับสนุ่น | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 54 | กฟจ.สระแก้ว | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 55 | กฟอ.เขาฉกรรจ์ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 56 | กฟส.วังน้ำเย็น | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 57 | กฟย.วังสมบูรณ์ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 58 | กฟจ.ปทุมธานี 2 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| 59 | กฟอ.วังน้อย | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 60 | กฟอ.ลำลูกกา | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | | | | | | | 8 |
| 61 | กฟอ.คลองหลวง | 1 | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 3 |
| 62 | กฟอ.ลาดหลุมแก้ว | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 63 | กฟอ.หนองแค | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 64 | กฟส.วิหารแดง | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 65 | กฟอ.ศรีมหาโพธิ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 66 | กฟอ.ศรีมโหสถ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 67 | กฟย.ท่าตูม | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 68 | กฟฟ.ประตูน้ำพระอินทร์ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | 1 |
| 69 | กฟฟ.บ้านหินกอง | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| 70 | สนง. เขต ก1 อยุธยา | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| | ผลรวมทั้งหมด | 6 | 4 | | | | | | | | | 1 | | | 2 | | | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | | | | | | 2 | | | 5 | | | 1 | 2 | | | | | 3 | | 37 |
| | | 10 | | | | | | | 11 | | | | | | | | | | | | | 5 | | | | | | | | 8 | | | | | | | | | 3 | | |

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. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. | | | | | |
| 3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟภ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน | | | | | |
| 4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. | | | | | |

เอกสารแนบ ๓

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

| ที่ | กฟฟ. | ประเภทที่ 2. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น (สาเหตุย่อย 69 กฟฟ.) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | สถานะ 1 ม.ค. -31 ธ.ค. 2564 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1.คุณภาพไฟฟ้า | | | | | | | 2.การให้บริการ | | | | | | | | | | | | | 3.จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า | | | | | | | | 4.พฤติกรรมพนักงาน | | | | 5.งดจ่ายไฟ | | | 6.อื่นๆ | | รวม |
| | | ไฟฟ้าดับ | ไฟฟ้าตก | ไฟฟ้าเกิน | ไฟฟ้ากระพริบ | ไฟฟ้าวิ่ว | ไฟฟ้าดวงจร | อื่นๆ | ปิดก่อนเวลา | บริการล่าช้า | ไม่มีพนักงานให้บริการ | ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า | ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า | ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก | หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟภ., 1129 รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/คิดต่อไม่ได้ | ไม่มีการแจ้งตัดไฟฟ้าล่วงหน้า | ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม | แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า | ให้ข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน | จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา | อื่นๆ | จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด | ขอคืนเงินประกันการใช้ไฟ | ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด) | ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า | ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า | ไม่ได้รับใบสรุปรับเงินค่าไฟฟ้า | ค่าไฟฟ้าผิดปกติ | อื่นๆ | เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า | พนักงานขาดจรรยาไม่สุภาพ/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 | 32 | 17 | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 1 | 4 | 2 | | 2 | | 1 | 8 | 5 | | | | 1 | | 1 | | | 5 | | | 1 | 1 | | | | | 7 | 91 |
| 2 | กฟส.นครหลวง | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 5 |
| 3 | กฟย.ภาชี | 11 | 11 | | | | | | 1 | | | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | | | 27 |
| 4 | กฟส.บางปะหัน | 2 | 2 | | | | | | | 1 | | | | 3 | | 2 | | | | | 2 | | | | | 1 | | | 1 | | | | | | | | | | | 3 | 17 |
| 5 | กฟย.มหาราช | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | 6 |
| 6 | กฟย.บ้านแพรก | 2 | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 5 |
| 7 | กฟส.อุทัย | 3 | 2 | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | 9 |
| 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 | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 10 |
| 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 | | | 1 | 4 | 1 | | 4 | | | 5 | | | | | 2 | | 1 | | | 3 | | | | | 1 | 1 | | | 12 | 87 |
| 16 | กฟย.เสาไห้ | 7 | 7 | | 1 | | | | 1 | | | | | | 1 | | | 3 | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 22 |
| 17 | กฟย.หนองแซง | 1 | 2 | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | | | 7 |
| 18 | กฟจ.ปราจีนบุรี | 14 | 9 | | | | | | | 2 | 1 | 1 | | | | 2 | 1 | 2 | | 1 | 1 | 2 | | | | 1 | | 1 | .2 | | 5 | | | | | | | | | 3 | 48 |
| 19 | กฟส.ประจันตคาม | 2 | 4 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | 1 | | | | | 3 | | | | | | 1 | | | | 14 |
| 20 | กฟส.บ้านสร้าง | 13 | 2 | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | 3 | 21 |
| 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 ธ.ค. 2564 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1.คุณภาพไฟฟ้า | | | | | | | 2.การให้บริการ | | | | | | | | | | | | | 3.จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า | | | | | | | | 4.พฤติกรรมพนักงาน | | | | | | 5.งดจ่ายไฟ | | | 6.อื่นๆ | | |
| | | ไฟฟ้าดับ | ไฟฟ้าตก | ไฟฟ้าเกิน | ไฟฟ้ากระพริบ | ไฟฟ้ารั่ว | ไฟฟ้าลัดวงจร | อื่นๆ | ปิดก่อนเวลา | บริการล่าช้า | ไม่มีพนักงานให้บริการ | ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า | ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า | ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก | หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟภ., 1129 รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้ | ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า | ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม | แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า | ให้ข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน | จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา | อื่นๆ | จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด | ขอคืนเงินประกันการใช้ไฟ | ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด) | ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า | ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า | ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ค่าไฟฟ้าผิดปกติ | อื่นๆ | เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า | พนักงานขาดจรรยาบรรณ/ไม่เต็มใจให้บริการ | 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 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 |
| 23 | กฟส.บ้านนา | 6 | 5 | | | | | | | | | | | | 1 | | | 1 | | | | | | | | 1 | | | 1 | | 1 | | | | | | | | | 1 | 17 |
| 24 | กฟส.องครักษ์ | 13 | 21 | | | | | | | | 1 | | | | | 1 | | 1 | | | 2 | | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | | 2 | 43 |
| 25 | กฟจ.ปทุมธานี | 6 | 1 | | | | | | | 2 | | | | | | | | 2 | | | 2 | 1 | | | | 2 | 1 | 1 | 1 | | 3 | | | | 1 | | | 1 | | 1 | 25 |
| 26 | กฟส.สามโคก | 3 | 2 | | | | | | | | | | | 1 | | 1 | | | | | 2 | 1 | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | 1 | 12 |
| 27 | กฟอ.อรัญประเทศ | 2 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | 1 | | | 1 | | | | | | | | | 1 | 7 |
| 28 | กฟย.โคกสูง | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 | 4 |
| 29 | กฟย.ดาพระยา | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 3 |
| 30 | กฟส.วัฒนานคร | 2 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | 1 | | | | | | | | | | 5 |
| 31 | กฟย.คลองหาด | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 2 |
| 32 | กฟฟ.รังสิต | 10 | 4 | | | | | | | | | | | 1 | 1 | | | 1 | | | 5 | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | 3 | | 6 | | | | 1 | 2 | | 1 | | 5 | 44 |
| 33 | กฟอ.เสนา | 4 | 5 | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | 1 | 14 |
| 34 | กฟย.บางบาล | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | 1 | | | | | | 1 | | | | 10 |
| 35 | กฟย.บางซ้าย | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 36 | กฟส.ผักไห่ | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 | 4 |
| 37 | กฟส.ลาดบัวหลวง | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 5 | | | | | | | | | 1 | 9 |
| 38 | กฟย.บางไทร | | | | | | | | | 1 | | | | | 1 | | | 2 | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 5 |
| 39 | กฟอ.พระพุทธบาท | 12 | 11 | | | 1 | | | | | 1 | | | | | | | 4 | | | 1 | 1 | | | | 1 | | | 1 | | | | | | | | | | | | 33 |
| 40 | กฟย.หนองโดน | | 4 | 1 | | | | | | 1 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 8 |
| 41 | กฟอ.ท่าเรือ | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | 2 | | | | | | | | | 1 | 5 |
| 42 | กฟย.บ้านหม่อ | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 3 |

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

| ที่ | กฟฟ. | ประเภทที่ 2. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น (สาเหตุย่อย 69 กฟฟ.) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | สถานะ 1 ม.ค. -31 ธ.ค. 2564 | | | | | | รวม |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1.คุณภาพไฟฟ้า | | | | | | | 2.การให้บริการ | | | | | | | | | | | | | 3.จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า | | | | | | | | 4.พฤติกรรมพนักงาน | | | | | | 5.งดจ่ายไฟ | | | 6.อื่นๆ | | |
| | | ไฟฟ้าดับ | ไฟฟ้าตก | ไฟฟ้าเกิน | ไฟฟ้ากระพริบ | ไฟฟ้ารั่ว | ไฟฟ้าดัวงจร | อื่นๆ | ปิดก่อนเวลา | บริการล่าช้า | ไม่มีพนักงานให้บริการ | ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า | ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า | ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก | หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟก., 1129 รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้ | ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า | ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม | แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า | ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน | จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา | อื่นๆ | จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด | ขอคืนเงินประกันการใช้ไฟ | ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด) | ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า | ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า | ไม่ได้รับใบเตือนรับเงินค่าไฟฟ้า | 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 | |
| 43 | กฟย.ดอนทุด | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 44 | กฟอ.กบินทร์บุรี | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | | 2 | | 1 | | | | | | | | | | | | | 3 | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 45 | กฟย.วังตะเคียน | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | 3 |
| 46 | กฟส.นาดี | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 | | 1 | | | | | | | | | | 1 | | 8 |
| 47 | กฟอ.ธัญบุรี | 9 | 6 | 1 | | | | 1 | | | | | | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 12 | 1 | | | | 3 | | 8 | 3 | | 5 | | | | 2 | | | | | 8 | 68 |
| 48 | กฟส.หนองเสือ | 9 | 5 | | | | | | | | | | | | 2 | | | 1 | | | 2 | 1 | | | | 1 | | | | | 7 | | | | | | | | | 1 | 29 |
| 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 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | | 1 | 8 |
| 52 | กฟย.วังม่วง | | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | 2 | | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | | 1 | 11 |
| 53 | กฟย.ซับสนุ่น | 2 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 7 |
| 54 | กฟจ.สระแก้ว | 3 | 2 | | | | | | | | | | | | | 1 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 9 |
| 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 | 7 | | | | | | 1 | 1 | | | | 1 | 1 | 1 | | 2 | | | 3 | 2 | | | 1 | 2 | | 4 | 1 | | 5 | | | | 5 | | | | | 3 | 53 |
| 59 | กฟอ.วังน้อย | 3 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 2 | | | | | 1 | | | 1 | | 3 | | | | | | | | | | 16 |
| 60 | กฟอ.ลำลูกกา | 46 | 25 | 1 | | | | | | 2 | 1 | | | 1 | 3 | 8 | | 1 | | | 9 | 5 | | | | 5 | | 3 | 2 | | 6 | | | | 1 | | 1 | | | 6 | 126 |
| 61 | กฟอ.คลองหลวง | 3 | 15 | | | | | | | | | | | 1 | 3 | 1 | | 1 | 1 | | 8 | 3 | | | | 2 | | | | | 3 | | | | 1 | | 1 | | | 2 | 45 |
| 62 | กฟอ.ลาดหลุมแก้ว | 5 | 3 | | | | | | | | | | | | | 2 | | 1 | | | 1 | | | | | 1 | | | 1 | | 1 | | | | | | | | | 1 | 16 |
| 63 | กฟอ.หนองแค | 3 | 6 | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 11 |

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

ประเภทที่ 2. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น (สาเหตุย่อย 69 กฟฟ.)

สถานะ 1 ม.ค. -31 ธ.ค. 2564

| ที่ | กฟฟ. | 1.คุณภาพไฟฟ้า | | | | | | | 2.การให้บริการ | | | | | | | | | | | | | 3.จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า | | | | | | | | 4.พฤติกรรมพนักงาน | | | | | | 5.งดจ่ายไฟ | | | 6.อื่นๆ | | รวม |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ไฟฟ้าดับ | ไฟฟ้าตก | ไฟฟ้าเกิน | ไฟฟ้ากระพริบ | ไฟฟ้าวิ่ง | ไฟฟ้าลัดวงจร | อื่นๆ | ปิดก่อนเวลา | บริการล่าช้า | ไม่มีพนักงานให้บริการ | ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า | ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า | ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก | หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน กฟก., 1129 รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้ | ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า | ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม | เกิดเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า | ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน | ลวงไฟฟ้าไม่ตรงเวลา | อื่นๆ | จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด | ขอคืนเงินประกันการใช้ไฟ | ชำระเงินแล้วและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด) | ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า | ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า | ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ค่าไฟฟ้าผิดปกติ | อื่นๆ | เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า | พนักงานขาดจรรยาไม่สุภาพ/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 | 3 | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | 6 |
| 65 | กฟอ.ศรีมหาโพธิ | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | 1 | | | 1 | | | 2 | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | 2 | 11 |
| 66 | กฟย.ศรีมโหสถ | | 2 | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 4 |
| 67 | กฟย.ท่าตูม | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 68 | กฟฟ.ประตูน้ำพระอินทร์ | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | | | | 1 | | | 1 | | | | | | | | | | 7 | | | | | | | | | | 11 |
| 69 | กฟฟ.บ้านหินกอง | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | 2 | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 6 |
| 70 | สนง. เขต กเ อยุธยา | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 2 |
| | ผลรวมทั้งหมด | 324 | 278 | 4 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 12 | 6 | 1 | 1 | 13 | 37 | 35 | 2 | 42 | 5 | 10 | 84 | 26 | | 1 | 1 | 31 | 1 | 28 | 20 | | 101 | | | 1 | 17 | 3 | 6 | 2 | | 90 | 1197 |
| | | 616 | | | | | | | 253 | | | | | | | | | | | | | 108 | | | | | | | | 119 | | | | | 11 | | | 90 | | |

เอกสารแนบ ๕

| ที่ | กฟฟ. | ประเภทที่ 6 ชื่นชม | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | พนักงานมิเตอร์ | พนักงานรับชำระเงิน | พนักงานแก้ไฟ | พนักงานจดหน่วย/แจ้งหนี้ | พนักงานรับโทรศัพท์ | พนักงานรับคำร้อง | พนักงานอื่นๆ | รวม |
| 1 | กฟจ.อยุธยา | | | 1 | | | | | 1 |
| 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.สามไก้ | | | | | | | | |
| 12 | กฟส.ป่าโมก | | | | | | 1 | | 1 |
| 13 | กฟส.โพธิ์ทอง | | | | | | | | |
| 14 | กฟย.แสวงหา | | | | | | | | |
| 15 | กฟจ.สระบุรี | | | | | | | | |
| 16 | กฟย.เสาไห้ | | | 1 | | | | 1 | 2 |
| 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 | | | 2 | | | | 1 | 3 |
| 25 | กฟจ.ปทุมธานี | | | 2 | | | | | 2 |
| 26 | กฟส.สามโคก | | | | | | | | |
| 27 | กฟอ.อรัญประเทศ | | | | | 1 | | | 1 |
| 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 | 8 | | | 1 | 1 | 11 |
| 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 | | | | | | 1 | | 1 |
| 47 | กฟอ.ธัญบุรี | 3 | 2 | 2 | | | 21 | | 28 |
| 48 | กฟส.หนองเสือ | | | 3 | | | 1 | | 4 |
| 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 | 2 | 3 | | 2 | | 2 | 10 |
| 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 | | 11 | 9 | 53 | | 10 | 29 | 15 | 127 |

เอกสารแนบ 5

| ที่ | รหัส กฟฟ. | กฟฟ.1-3 | ข้อ 1.1 ความสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียน | | | | | จำนวนข้อร้องเรียน (ม.ค.-ธ.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 | 1 | 5 |
| 4 | G01501 | กฟส.อุทัย | 5 | | 4 | | 3 | 1 | 5 |
| รวม กฟจ.อยุธยา | | | 24 | 23 | 22 | 21 | 20 | 4 | 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 | 1 | 5 |
| รวม กฟจ.อ่างทอง | | | 11 | | 10 | | 9 | 1 | 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 | 1 | 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.-ธ.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 | 8 | 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 | 36 | 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 )