



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑

ถึง กฟภ.๑

เลขที่

วันที่

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนสถานะเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรียน ผชก.(ก๑) ผ่าน อ.ฟ.ว.บ.ก.๑

๑. เรื่องเดิม

ตาม“คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.” เริ่มใช้งานตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๕ โดยคู่มือดังกล่าวได้มีการทบทวนเนื้อหาและเพิ่มเติมรายละเอียดมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมุ่งเน้นการสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปัจจุบัน กฟภ. ได้พัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการเสียงของลูกค้าที่เรียกว่า “ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า” (PEA-VOC System) ซึ่งใช้ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ. ทั่วประเทศ ให้อยู่บนฐานข้อมูลเดียวกัน รวมถึงเป็นระบบที่สามารถจัดเก็บและติดตามผลการดำเนินงาน (Tracking) ข้อร้องเรียนทั่วประเทศได้แบบ Real Time นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ กบล.ก.๑ ได้ตรวจสอบข้อร้องเรียนทุกประเภทจากระบบ PEA-VOC System ในเขต กฟภ.๑ สถานะ กรกฎาคม ๒๕๖๕ มีจำนวน ๒ เรื่อง โดยแยกประเภทข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๑) สรุปได้ดังนี้

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน		
		ก.ค.	ม.ค.-ก.ค.	ร้อยละ
๑	เรื่อง คุณภาพไฟฟ้า	๑	๗	๔๖.๖๗
	- ไฟฟ้าดับ	๐	๒	๑๓.๓๓
	- ไฟฟ้าตก	๑	๔	๒๖.๖๗
	- ไฟฟ้าเกิน	๐	๐	๐.๐๐
	- ไฟกระพริบ	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๑	๖.๖๗
๒	เรื่อง การให้บริการ	๑	๓	๒๐.๐๐
	- ปิดก่อนเวลา	๐	๐	๐.๐๐
	- บริการล่าช้า	๐	๑	๖.๖๗
	- ไม่มีพนักงานบริการ	๐	๐	๐.๐๐
	- ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก	๐	๐	๐.๐๐
	- หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน กฟภ., ๑๑๒๙ รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	๐	๑	๖.๖๗
	- ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าง่วงหน้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	๑	๑	๖.๖๗
	- แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	๐	๐	๐.๐๐
	- จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐

๓. เรื่อง...

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน		
		ก.ค.	ม.ค.-ก.ค.	ร้อยละ
๓	เรื่อง จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๐	๒	๑๓.๓๓
	- จดหน่วย/พิมพ์บิลผิดพลาด	๐	๑	๖.๖๗
	- ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผิดพลาด)	๐	๑	๖.๖๗
	- ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ค่าไฟฟ้าผิดปกติ	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๔	เรื่อง พฤติกรรมพนักงาน	๐	๑	๖.๖๗
	- เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- พนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ	๐	๑	๖.๖๗
	- แอบอ้างการเป็นพนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- จดหน่วยล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๕	เรื่อง ถูกดักจ่ายกระแสไฟฟ้า	๐	๑	๖.๖๗
	- ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์	๐	๐	๐.๐๐
	- ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	๐	๑	๖.๖๗
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๖	อื่น ๆ	๐	๑	๖.๖๗
	รวมข้อร้องเรียน	๒	๑๕	๑๐๐

๒.๒ การจัดการข้อร้องเรียนประเภทคุณภาพไฟฟ้า, การให้บริการ, การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า, พฤติกรรมพนักงาน, ถูกดักจ่ายกระแสไฟฟ้า และ อื่น ๆ พื้นที่ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนแบ่งตามประเภทที่สูงสุด ๕ อันดับแรก (กฟฟ.ชั้น ๑-๓ (รวม กฟฟ. ในสังกัด)) สถานะ ๑ มกราคม - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕ มีดังนี้

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	คุณภาพไฟฟ้า	กฟอ.ธัญบุรี	๒
		กฟจ.อยุธยา	๑
		กฟจ.อ่างทอง	๑
		กฟจ.ปทุมธานี	๑
		กฟอ.ลำลูกกา	๑
๒	การให้บริการ	กฟฟ.รังสิต	๑
		กฟอ.ลาดหลุมแก้ว	๑
		กฟอ.คลองหลวง	๑
๓	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	กฟจ.อยุธยา	๑
		กฟส.ประจันตคาม	๑
๔	พฤติกรรมพนักงาน	กฟจ.อ่างทอง	๑
๕	ถูกดักจ่ายกระแสไฟฟ้า	กฟจ.ปทุมธานี	๑
๖	อื่น ๆ	กฟอ.ธัญบุรี	๑

หมายเหตุ ผลรวมจำนวนข้อร้องเรียน ๕ อันดับ มีจำนวน ๑๔ เรื่อง จากผลรวมข้อร้องเรียนทั้งหมด ๑๕ เรื่อง

๓. ข้อพิจารณา...

๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ กบล.ก.๑ พิจารณาแล้ว เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนหรือการร้องเรียนซ้ำอีก กระทบต่อภาพลักษณ์ PEA ดังนั้น จึงเห็นควรแจ้ง กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย. ทุกแห่ง เร่งรัดส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาสาเหตุหลักส่วนใหญ่ ดังนี้

ประเภท	สาเหตุย่อย	แนวทางการป้องกัน/แก้ไข
๑. คุณภาพไฟฟ้า	-ไฟตก	๑.๑ ให้ดำเนินการใช้ผลวิเคราะห์จากโปรแกรม LDCad ประกอบการพิจารณา ตั้งเป้าหมายในการดำเนินการ ดังนี้ ๑.๑.๑ วิเคราะห์หาหม้อแปลงระบบจำหน่ายที่มีการจ่ายโหลดเกินพิกัด ๑.๑.๒ วิเคราะห์หาแรงดันไฟฟ้าตกที่ปลายสายระบบจำหน่ายแรงต่ำของหม้อแปลงระบบจำหน่ายแต่ละเครื่อง ๑.๑.๓ คำนวณเปอร์เซ็นต์การจ่ายโหลดที่ไม่สมดุลของหม้อแปลงระบบจำหน่าย ๑.๑.๔ ระบุตำแหน่งที่เกิดปัญหาหม้อแปลงระบบจำหน่ายจ่ายโหลดเกินพิกัด และตำแหน่งที่มีปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก ๑.๒ การแก้ไขแรงดันไฟฟ้าปลายสาย มีขั้นตอนการปฏิบัติ ๔ ขั้นตอน ๑.๒.๑ ให้คำนวณแรงดันไฟฟ้าตกจากหม้อแปลงถึงปลายสาย และให้ตรวจสอบแก้ไขการสมดุลของโหลดในสายจำหน่ายนั้น ๑.๒.๒ กรณีแรงดันไฟฟ้าปลายสายที่วัดได้ต่ำกว่าแรงดันที่คำนวณได้ แสดงว่าอาจมีการบกพร่องในสายจำหน่ายนั้น เช่น จุดต่อสายหลวมเป็น อ็อกไซด์ คอนเน็กเตอร์ที่ใช้ต่อสายชำรุด หรือไฟฟ้ารั่วลงดิน เป็นต้น ให้ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข ๑.๒.๓ กรณีปฏิบัติตามขั้นตอนที่ ๑.๒.๑ และ ๑.๒.๒ แล้ว แรงดันไฟฟ้ายังคงต่ำกว่าพิกัด ให้ดำเนินการปรับแก้หม้อแปลง โดยระมัดระวังไม่ให้แรงดันไฟฟ้าได้หม้อแปลงในช่วงโหลดต่ำสุดเกินกว่า ๒๔๐ โวลต์ หรือตามมาตรฐานการให้บริการที่ประกาศไว้ในปัจจุบัน ๑.๒.๔ กรณีดำเนินการตามข้อ ๑.๒.๑, ๑.๒.๒ และ ๑.๒.๓ แล้ว แรงดันไฟฟ้ายังคงต่ำกว่าพิกัด ให้พิจารณาตัดจ่ายระบบจำหน่ายใหม่จากจุดที่เหมาะสมกว่า หรือพิจารณาปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสมโดยคำนึงถึงความต้องการการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในอนาคต
	-ไฟดับบ่อย -ไฟกระพริบ	ให้ตรวจสอบอุปกรณ์ในระบบจำหน่ายที่มีความเสี่ยงต่อการชำรุดเสียหายตรวจสอบเช็คจุดต่อในระบบจำหน่ายด้วยกล้องส่องความร้อน พร้อมทั้งตรวจสอบดูแลตัดต้นไม้ใกล้แนวระบบจำหน่ายของ กฟภ. อยู่เสมอ
๒. การให้บริการและพฤติกรรมพนักงาน	-	๒.๑ ให้ทุก กฟฟ. ดำเนินโครงการ SSC๑ อยู่เสมอเพื่อสร้างความตระหนักในงานด้านบริการด้วยใจให้กับพนักงานและลูกค้าของ PEA ด้วยการพูด Service Talk ในเรื่องเกี่ยวกับระเบียบ/มาตรฐาน/ปัญหาที่ต้องแก้ไข รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ ในงานด้านบริการลูกค้า ๒.๒ ให้กำกับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการโดยไม่ใช้กิริยา หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น หน้าเคาน์เตอร์รับเงิน, งานติดตั้งมิเตอร์, ติดกลับมิเตอร์, กรณีงดจ่ายไฟ, การรับโทรศัพท์ รวมถึงให้ดำเนินการอบรมชี้แจงพนักงานในแผนกที่ทำหน้าที่บริการผู้ใช้ไฟ ให้ใช้กิริยาจากด้วยความสุภาพอ่อนโยน หรือกำหนดมาตรการเพิ่มเติม ๒.๓ เน้นย้ำผู้รับจ้างในเรื่องการบริการให้เกิดความประทับใจกับผู้ใช้ไฟฟ้า ใช้งานจากที่พัก แดงกายด้วยชุดยูนิฟอร์มรูปแบบเดียวกัน ติดบัตรแสดงตัว และห้ามใส่กางเกงยีนส์ หรือรองเท้าแตะไปปฏิบัติงานโดยเด็ดขาด และหากมีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างใหม่ ต้องดำเนินการจัดอบรมแนวทางการปฏิบัติงาน ให้รับทราบก่อนทุกครั้ง
๓. จัดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	-	สาเหตุส่วนใหญ่ลูกค้าไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ หรือการแจ้งเตือน ขอให้กำกับผู้ปฏิบัติงานดำเนินการนำใบแจ้งหนี้ส่งไปถึงลูกค้า และให้ประสานกับลูกค้าเรื่องจุดนำส่งใบแจ้งหนี้ที่ไม่เสี่ยงต่อการสูญหาย พร้อมแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าติดตั้งใช้งาน PEA Smart Plus เพื่อตัดปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งหนี้
๔. ถูกงดจ่ายไฟ	-	๔.๑ ให้ผู้รับจ้างชี้แจงแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในวันที่เข้าดำเนินการงดจ่ายไฟ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟรับทราบข้อมูลและขั้นตอนการขอผ่อนผันชำระหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า และให้ประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการชำระเงินเงินต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ไฟสะดวกไปใช้บริการได้ เช่น การสมัคร Application PEA Smart Plus , บริการแจ้งเตือนผ่าน SMS เพื่อให้ผู้ใช้ไฟได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น ๔.๒ ในด้านของการแจ้งเตือนผู้ใช้ไฟก่อนตัดมิเตอร์ โดยการส่งหนังสือแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟได้ รับทราบถึงระยะเวลาที่เกินกำหนด และระยะเวลาที่จะต้องชำระ ค่ากระแสไฟฟ้า ปัจจุบันมีผู้ใช้ไฟจำนวนมากร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องของใบแจ้งเตือนก่อนถูกงดจ่ายไฟว่าเป็นการประจานทำให้ผู้ใช้ไฟอับอายได้รับความเสียหาย ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ จึงควรแก้ไขโดยแจ้ง ผู้รับจ้างให้นำใบแจ้งเตือนใส่ตู้รับจดหมาย หรือดำเนินการปกปิดข้อความในใบแจ้งเตือนเพื่อไม่ให้กระทบต่อความรู้สึกของผู้ใช้ไฟ

๓.๒ การดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน หลังจากปิดเรื่องร้องเรียนแล้วให้แนบไฟล์บันทึกคำร้องเสียงของลูกค้า แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม VOC-๖๕-๐๑ และแบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า แบบฟอร์ม VOC-๖๕-๐๒ ลงในระบบสารสนเทศบริหารจัดการเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ประกอบในการปิดเรื่องร้องเรียน ทุกเรื่อง (ตามเอกสารแนบ ๒)

๓.๓ ข้อเสนอแนะ สถานะ ๑ มกราคม - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕ มีจำนวน ๗๖๙ เรื่อง ซึ่งไม่ได้นับเป็นข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๓) นั้น หากไม่ได้ประสานแก้ไขหรือชี้แจงทำความเข้าใจจะส่งผลให้ผู้ใช้ไฟไม่พอใจเกิดข้อร้องเรียนได้ ดังนั้นขอให้ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขข้อแนะนำทั้งหมดตามมาตรฐานเดียวกันกับการแก้ไขข้อร้องเรียนพร้อมปิดเรื่องเพื่อไม่ให้เกิดเป็นข้อร้องเรียนอีก

๓.๔ ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ด้านคุณภาพไฟฟ้า สถานะ ๑ มกราคม - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕ มีจำนวน ๒๖๘ เรื่อง ได้จัดอันดับ ๕ อันดับสูงสุดของพื้นที่ กฟฟ. พืดเตอร์ และตำบล (ตามเอกสารแนบ ๔) ให้ กฟฟ. ที่ติดอันดับดำเนินการตรวจสอบแก้ไขจัดทำแผนงานปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้า เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์อีก

๓.๕ การขึ้นชมการปฏิบัติงานของพนักงาน PEA สถานะ ๑ มกราคม - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕ มีจำนวน ๖๖ เรื่อง (ตามเอกสารแนบ ๕)

ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท ข้อร้องเรียนที่ไม่สอดคล้องกับคำนิยามข้อร้องเรียนตาม "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ." ให้พิจารณาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ และการขอยกเลิกข้อร้องเรียนและข้อร้องเรียนที่ซ้ำในระบบสารสนเทศบริหารจัดการเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) รวมทั้งเหตุการณ์กรณีกระแสไฟฟ้าตกดับ ในบริเวณพื้นที่เดียวกันในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน โดยหากพิจารณาแล้วมีเรื่องร้องเรียนที่ต้องการปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท/ยกเลิก/เรื่องซ้ำ ให้จัดทำหนังสือปรับเปลี่ยนกลุ่มและยกเลิกข้อร้องเรียนส่งให้ กบล.ก.๑ ครั้งที่ ๑ ภายในวันที่ ๒๗ ของเดือน ครั้งที่ ๒ ภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป เพื่อพิจารณาและหารือในส่วนที่เกี่ยวข้องปรับปรุงข้อมูลต่อไป โดยข้อมูลข้อร้องเรียนที่ กบล.ก.๑ ได้พิจารณาปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท/ยกเลิก/เรื่องซ้ำ และแบบฟอร์มขอปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท/ยกเลิก/เรื่องซ้ำ สามารถ Download ได้ที่ <http://bit.ly/๓๓HnobL> หรือ QR Code ด้านล่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป


(นางธนวรรณ ใจดี)

รท.บส.ก.๑ ปฏิบัติงานแทน อก.บส.ก.๑

ที่ ก.๑ กบล. (ลส.) ๑๘๗๗/๒๕๖๕

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

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

 ๑๖ ส.ค. ๒๕๖๕

(นายพงษ์เทพ อรุณโชติ)

อส.วบ.ปฏิบัติงานแทน ผชก.(ก๑)



แบบฟอร์มขอปรับเปลี่ยนกลุ่มฯ

แผนกลูกค้าสัมพันธ์

โทร. ๑๐๒๑๔

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)												สถานะรายเดือน			ก.ค.2565	
		(1.1-1.7)		(2.1-2.13)		(3.1-3.8)		(4.1-4.5)		(5)		(6.1-6.2)		รวม ทั้งหมด	อยู่ ระหว่าง แก้ไข	ปิดงาน		คิดเป็น %
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด					
1	กฟจ.อยุธยา																0	
2	กฟส.นครหลวง																0	
3	กฟย.ภาษี																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.เสนา																0	
17	กฟย.หนองแขง																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		1											1		1	100.00%	
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	กฟอ.บางปะอิน																0	
49	กฟอ.แก่งคอย																0	
50	กฟส.ม่วงเหล็ก																0	
51	กฟย.วังม่วง																0	
52	กฟย.ซับสนุ่น																0	
53	กฟจ.สระแก้ว																0	

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)												สถานะรายเดือน			ก.ค.2565
		(1.1-1.7)		(2.1-2.13)		(3.1-3.8)		(4.1-4.5)		(5)		(6.1-6.2)		รวมทั้งหมด	อยู่ระหว่างแก้ไข	ปิดงาน	คิดเป็น %
		คุณภาพไฟฟ้า		การให้บริการ		จดหน่วย / ใบแจ้งค่าไฟ		พฤติกรรมพนักงาน		ถูกต้องจ่ายกระแสไฟฟ้า		อื่นๆ ทั่วไป					
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด				
54	กฟย.เขาดกรรจ์																0
55	กฟส.วังน้ำเย็น																0
56	กฟย.วังสมบูรณ์																0
57	กฟจ.ปทุมธานี 2																0
58	กฟอ.วังน้อย																0
59	กฟอ.ลำลูกกา																0
60	กฟอ.คลองหลวง				1									1		1	100.00%
61	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว																0
62	กฟอ.หนองแค																0
63	กฟส.วิหารแดง																0
64	กฟอ.ศรีมหาโพธิ์																0
65	กฟย.ศรีมโหสถ																0
66	กฟย.ท่าตูม																0
67	กฟฟ.ประจักษ์ศิลปาคม																0
68	กฟฟ.บ้านหินกอง																0
69	กฟอ.หนองเสือ																0
70	สนง.กฟภ.1																0
ผลรวมทั้งหมด			1		1									2		2	100.00%
		1		1													

ที่	กฟพ.	ประเภทที่ 1 ขี้อร้งเรียน (69 กฟพ.)												สะสม 1 ม.ค. - 31 ก.ค. 2565			
		(1.1-1.7)		(2.1-2.13)		(3.1-3.8)		(4.1-4.5)		(5)		(6.1-6.2)		รวม ทั้งหมด	อยู่ ระหว่าง แก้ไข	ปิดงาน	คิดเป็น %
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	จดหน่วย / ใบแจ้งค่าไฟ	พฤติกรรม พนักงาน	ถูกงดจ่าย กระแสไฟฟ้า	อื่นๆ หั่วไป										
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด				
1	กฟจ.อยุธยา																0
2	กฟส.นครหลวง		1				1							2		2	100.00%
3	กฟย.ภาษี																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								1					1		1	100.00%
11	กฟย.สามโก้		1											1		1	100.00%
12	กฟส.ป่าโมก																0
13	กฟส.โพธิ์ทอง																0
14	กฟย.แสวงหา																0
15	กฟจ.สระบุรี																0
16	กฟย.เสนาห์																0
17	กฟย.หนองแขง																0
18	กฟจ.ปราจีนบุรี																0
19	กฟส.ประจันตคาม						1							1		1	100.00%
20	กฟส.บ้านสร้าง																0
21	กฟจ.นครนายก																0
22	กฟย.ปากพลี																0
23	กฟส.บ้านนา																0
24	กฟส.องครักษ์																0
25	กฟจ.ปทุมธานี		1								1			2		2	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	กฟพ.รังสิต				1									1		1	100.00%
33	กฟอ.เสนา																0
34	กฟย.บางบาล																0
35	กฟย.บางซ้าย																0
36	กฟส.ผักไห่																0
37	กฟส.ลาดบัวหลวง		1											1		1	100.00%
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.ัญบุรี		2										1	3		3	100.00%
48	กฟอ.บางปะอิน																0
49	กฟอ.แก่งคอย																0
50	กฟส.มวกเหล็ก																0
51	กฟย.วังม่วง																0
52	กฟย.ซับสมัน																0
53	กฟจ.สระแก้ว																0

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ขั้วรองรับ (69 กฟฟ.)												สะสม 1 ม.ค. - 31 ก.ค. 2565			
		(1.1-1.7)		(2.1-2.13)		(3.1-3.8)		(4.1-4.5)		(5)		(6.1-6.2)		รวมทั้งหมด	อยู่ระหว่างแก้ไข	ปิดงาน	คิดเป็น %
		คุณภาพไฟฟ้า		การให้บริการ		จดหน่วย / ใบแจ้งค่าไฟ		พฤติกรรมพนักงาน		ถูกต้องจ่ายกระแสไฟฟ้า		อื่นๆทั่วไป					
		รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด	รอ	ปิด				
54	กฟย.เขาคอกรรจ																0
55	กฟส.วังน้ำเย็น																0
56	กฟย.วังสมบูรณ์																0
57	กฟจ.ปทุมธานี 2																0
58	กฟอ.วังน้อย																0
59	กฟอ.ลำลูกกา		1											1		1	100.00%
60	กฟอ.คลองหลวง				1									1		1	100.00%
61	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว				1									1		1	100.00%
62	กฟอ.หนองแค																0
63	กฟส.วิหารแดง																0
64	กฟอ.ศรีมหาโพธิ์																0
65	กฟย.ศรีมหาโพธิ์																0
66	กฟย.ท่าตูม																0
67	กฟฟ.ประจักษ์ศิลปาคม																0
68	กฟฟ.บ้านหินกอง																0
69	กฟอ.หนองเสือ																
70	สนง.กฟภ.1																0
ผลรวมทั้งหมด			7		3		2		1		1		1	15		15	100.00%
		7		3		2		1		1		1					

[illegible]

ที่		สถานะ 1 ม.ค. - 31 ก.ค. 2565										สถานะ 1 ม.ค. - 31 ก.ค. 2565																												
		1.คุณภาพไฟฟ้า					2.การให้บริการ					3.จุดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า					4.พฤติกรรมพนักงาน					5.จดจำไฟ					6.อื่นๆ													
กฟผ.	ไฟฟ้าดับ	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.0	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	3.0	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	
	ไฟฟ้าดับ																																							
	ไฟฟ้าดับ																																							
	ไฟฟ้าดับ																																							
	ไฟฟ้าดับ																																							
	ไฟฟ้าดับ																																							
	ไฟฟ้าดับ																																							
	ไฟฟ้าดับ																																							
	ไฟฟ้าดับ																																							
	ไฟฟ้าดับ																																							
รวม																																								
26	กฟผ.สกลนคร																																							
27	กฟผ.อุบลราชธานี																																							
28	กฟผ.อุดรธานี																																							
29	กฟผ.สุพรรณบุรี																																							
30	กฟผ.สุราษฎร์ธานี																																							
31	กฟผ.สุโขทัย																																							
32	กฟผ.วังน้อย																																							
33	กฟผ.เสนา																																							
34	กฟผ.บางบาล																																							
35	กฟผ.บางซ้าย																																							
36	กฟผ.ผักไห่																																							
37	กฟผ.ลาดบัวหลวง																																							
38	กฟผ.บางไทร																																							
39	กฟผ.พระพุทธรักษา																																							
40	กฟผ.หนองไผ่																																							
41	กฟผ.ท่าเรือ																																							
42	กฟผ.บ้านหม้อ																																							
43	กฟผ.ดอนพุด																																							
44	กฟผ.เป็ญนบุรี																																							
45	กฟผ.วังตะเคียน																																							
46	กฟผ.นาดี																																							
47	กฟผ.ชัยภูมิ																																							
48	กฟผ.บางปะอิน																																							
49	กฟผ.นากลาง																																							
50	กฟผ.มหาสารคาม																																							

ที่		ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (สาเหตุข้อ 69 กฟผ.)										ประเภทที่ 2 การให้บริการ										ประเภทที่ 3 ข้อร้องเรียน (สาเหตุข้อ 69 กฟผ.)										สถานะ 1 ม.ค. - 31 ก.ค. 2565									
		1.คุณภาพไฟฟ้า					2.การให้บริการ					3.จุดหยุด/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า					4.พฤติกรรมพนักงาน					5.จดจำชื่อ		6.อื่นๆ																	
กฟผ.		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	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	รวม	
51	กฟผ.วังม่วง																																								
52	กฟผ.ชัยภูมิ																																								
53	กฟผ.สระแก้ว																																								
54	กฟผ.เขาคิชฌกูฏ																																								
55	กฟผ.วังน้ำเย็น																																								
56	กฟผ.วังสมบูรณ์																																								
57	กฟผ.ปทุมธานี 2																																								
58	กฟผ.วังน้อย																																								
59	กฟผ.ลำลูกกา	1																																							
60	กฟผ.คลองหลวง																																								
61	กฟผ.ลาดหลุมแก้ว																																								
62	กฟผ.หนองแค																																								
63	กฟผ.วิหารแดง																																								
64	กฟผ.ศรีมหาโพธิ์																																								
65	กฟผ.ศรีมโหสถ																																								
66	กฟผ.ท่าเรือ																																								
67	กฟผ.ประตูน้ำพระอินทร์																																								
68	กฟผ.บ้านหินกอง																																								
69	กฟผ.หนองเสือ																																								
70	สนง.กฟผ.1																																								
รวมทั้งหมด		2	4					1	1	1				1	1	1						1	1								1					1	1			15	



แบบฟอร์มจัดการเสียงของลูกค้า

1. วันที่มีคำร้องเกิดขึ้น: วันที่ กพพ. รับคำร้อง..... รหัสคำร้องในระบบ PEA-VOC System..... วันที่คำร้องถูกสร้างในระบบ PEA-VOC System หรือ สารบรรณ.....		
2. ประเภทคำร้อง ☐ ร้องขอ/แจ้งเหตุ ☐ แนะนำ ☐ ชื่นชม ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ร้องเรียน ☐ อื่น ๆ		
3. การยื่นคำร้อง ☐ เอกสาร/ลายลักษณ์อักษร ☐ ไม่เป็นเอกสาร/ลายลักษณ์อักษร		
4. ช่องทางคำร้อง		
☐ 1129 PEA Contact Center	☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ เอกสาร/จดหมาย/โทรสาร
☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ ศูนย์ดำรงธรรม	☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน
☐ สานเสวนา	☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์	☐ สื่อมวลชน
☐ สื่อสังคมออนไลน์	☐ Website PEA / E-Mail	☐ Mobile Application
☐ สปน. (www.1111.go.th)	☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)	
5. ข้อมูลผู้ร้อง: ชื่อนามสกุล..... หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ.....		
6. รายละเอียดคำร้อง:		
7. ผู้รับคำร้อง: ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....		
8. ผู้นำเสนอคำร้องเพื่อจัดการเสียงของลูกค้า: ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....		
9. พิจารณาสั่งการ: มอบหมายให้.....รับไปดำเนินการ ข้อสั่งการ กำหนดวันแล้วเสร็จ..... ผู้สั่งการ ลงชื่อ.....ตำแหน่ง.....วันที่.....		
หมายเหตุ : 1. คำร้อง “ในระบบสารบรรณ” หมายถึง คำร้องที่ส่งถึง ผจก.กพท.,กพส. ผ่านระบบสารบรรณ และยังไม่มียกย่องใน กพท.สร้างคำร้องดังกล่าว ในระบบ PEA-VOC System 2. การนับจำนวนวัน “ในระบบสารบรรณ” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ 3. การนับจำนวนวัน “ในระบบ PEA-VOC System” ให้เริ่มนับจากวันที่มีการบันทึกรับเรื่องในระบบ		



แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินการจัดการ/ชี้แจงเสียงของลูกค้า

1.สาเหตุ/ประเด็นเสียง:	
.....	
.....	
.....	
2.ผลการตรวจสอบเบื้องต้น:	
.....	
3. วันที่ติดต่อผู้ร้อง/ชี้แจงเบื้องต้น.....ผู้ติดต่อ.....	
4.การดำเนินการแก้ไข.....	
.....	
.....	
.....	
5.การแก้ไขป้องกัน	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
6. ผู้ตอบชี้แจง.....ตำแหน่ง.....วันที่ตอบชี้แจงผู้ร้อง.....	
(กรณีติดต่อผู้ร้องได้ ไปที่ข้อ 7. / กรณีติดต่อผู้ร้องไม่ได้ ไปที่ข้อ 12.)	
กรณีที่ ผู้ยื่นคำร้องสามารถลงนามรับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เอกสารข้อ 7 - 12)	
7.ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบการชี้แจงจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว	
(.....)	
(เขียนตัวบรรจง)	
☐ ยอมรับการชี้แจงและแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงตามที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้ง	
☐ ไม่ยอมรับ เพราะ(โปรดระบุ).....	
8.ทั้งนี้ข้าพเจ้ายินยอมให้ กฟภ. ปรับเปลี่ยนประเภทคำร้องจาก.....เป็น.....	
โดยข้าพเจ้าไม่ติดใจเอาความแต่อย่างใด ลงชื่อผู้ร้องเรียน.....วันที่.....	
9.ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า	
ลงวันที่..... เหตุผลในการปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....	

10.วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน

11.คำชี้แจงกรณีปิด “ข้อร้องเรียน” เกิน 30 วัน.....

12. การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเสียงของลูกค้า (เฉพาะเสียงของลูกค้า ประเภท ร้องขอ , ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
1. ความสะดวกของช่องทางในการร้องเรียน					
2. ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ.					
3. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กฟผ. ตรงกับจุดประสงค์ที่ท่านต้องการร้องเรียน					
4. โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.					
5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....					

ข้อควรให้ ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถลงนามรับทราบการขึ้นทะเบียนแจ้งงานการร้องเรียนกรณี (เฉพาะข้อ 13 - 14)

13. ข้าพเจ้า..... (ผจก./ผู้ได้รับมอบหมาย) เห็นควรให้ยุติเสียงของลูกค้า ลงวันที่.....สาเหตุ.....

14.ผู้ปิดคำร้อง.....วันที่บันทึกปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....ระยะเวลาปิดข้อร้องเรียน/คำร้อง.....วัน

[illegible]

[illegible]

ลำดับ	กฟฟ.	หมู่	ตำบล	พิกัด	จำนวนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1	กฟอ.ลำลูกกา	1	คูคต	TYA06	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		1	บึงทองหลาง	LLK04	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		1	ลำไทร	-	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		3	คูคต	KQU03	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		3	บึงคำพร้อย	-	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		3	บึงคำพร้อย	LLK06	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		6	บึงคำพร้อย	LLK02	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		6	บึงคำพร้อย	KHL02	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		6	ลำไทร	(ว่าง)	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		6	ลำไทร	LLK08	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		8	ลาดสวาย	-	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		8	ลาดสวาย	KHL06	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	2
		9	บึงคำพร้อย	KHL02	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		9	บึงคอไห	LLK08	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		9	พิชอุดม	LLK03	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		11	บึงทองหลาง	LLK10	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		11	ลาดสวาย	-	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		11	ลาดสวาย	KQU02	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	5
		12	บึงคำพร้อย	KHL02	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		17	บึงคำพร้อย	-	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	2
		17	บึงคำพร้อย	KHL01	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		17	บึงคำพร้อย	KHL08	ร้องเรียน	1
		18	บึงคำพร้อย	KHL01	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	2
		18	บึงคำพร้อย	KHL08	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		18	บึงทองหลาง	-	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		-	บึงคำพร้อย	-	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		-	ลำลูกกา	-	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		22	บึงทองหลาง	LLK03	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
ผลรวม						35
2	กฟอ.สระบุรี	1	เขาดินพัฒนา	-	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		2	เขาดินพัฒนา	SRE07	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	2
		2	เขาดินพัฒนา	-	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		2	หนองจิก	SRE08	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		2	ห้วยป่าหวาย	-	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		2	ห้วยปลวก	SRE09	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	3
		2	ห้วยปลวก	-	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		2	เฉลิมพระเกียรติ	-	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		3	หนองปลาไหล	-	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		4	เขาดินพัฒนา	SRE07	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	2
		4	ปากเปรี้ยว	SRA06	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		6	จี่งาม	SRE09	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	2
		6	จี่งาม	-	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		8	โคกสว่าง	SRE09	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	2
		8	พูนค	-	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		9	ห้วยบง	SRE09	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		-	ห้วยป่าหวาย	-	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		-	ปากเปรี้ยว	SRE07	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		-	ปากเปรี้ยว	SRA01	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
		-	พูนค	-	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
	กฟย.เสาไห้	4	ดวงเรือง	SRE09	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	1
ผลรวม						27

ลำดับ	กฟล.	หมู่	ตำบล	พิกัด	จำนวนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ	จำนวน
3	กฟจ.นครนายก	1	ศรีจุฬา	NYB02	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		3	พรหมณี	-	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		4	ศรีกะอาง	-	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		5	คงสระ	-	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		6	ศรีจุฬา	NYB05	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		7	ท่าช้าง	NYB05	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		9	พรหมณี	NYB09	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		9	หินตั้ง	NYB03	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		12	สาลิกา	NYB01	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
	กฟส.บ้านนา	1	ชะอม	NYA07	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		2	เขาเพิ่ม	NYA07	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		5	ป่าชะ	NYA02	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		8	ทรายมูล	NYA01	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		9	พิบูลออก	NYA10	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
	กฟส.องครักษ์	1	บางปลากด	OKA09	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		3	บึงคอไห	OKA09	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		3	องครักษ์	-	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	2
		4	บางปลากด	OKA02	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	2
		5	บางลูกเสือ	-	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		6	คลองใหญ่	-	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	2
		8	ทรายมูล	OKA02	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		11	ศรีชะกระบือ	-	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
	กฟย.ปากพลี	3	โคกไม้ลาย	-	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
ผลรวม						26
4	กฟจ.อยุธยา	2	ปากกราน	AYA08	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		2	สวนพริก	-	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		3	บ้านป้อม	AYA02	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		4	คลองสระบัว	AYA10	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		4	บ้านป้อม	-	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		4	บ้านใหม่	-	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		4	บ้านใหม่	RCO02	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		4	คานหาม	RCO04	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		4	สวนพริก	-	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		5	บ้านป้อม	AYA02	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	2
		5	บ้านใหม่	AYA06	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		6	ไผ่ลิง	AYB05	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		6	เกาะเรียน	RCO06	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		7	คลองสวนพลู	RCO04	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		-	-	AYA08	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
	กฟย.บ้านแพรก	5	บ้านแพรก	-	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
	กฟย.ภาชี	3	เสนา	NKL04	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
			หนองไม้ซุง	NKL10	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		4	ดอนหญ้านาง	NKL05	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		5	บ้านทึบ	NKL09	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		7	ภาชี	-	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
	กฟส.นครหลวง		กระเจียว	-	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		3	ปากท่า	-	ร้องเรียน	1
ผลรวม						24

ลำดับ	กฟพ.	หมู่	ตำบล	พิกัด	จำนวนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ	จำนวน
5	กฟอ.ชัยบุรี	1	คูคต	-	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	2
		1	คูคต	TYA06	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	2
		1	คูคต	RSU03	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		1	คลองสี	TYA04	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		1	ลำผักกูด	KLJ02	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		2	บึงยี่โถ	KLJ03	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		3	ลำผักกูด	-	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	2
		3	ลำผักกูด	LLK04	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		4	วังสิต	-	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		5	ประชาธิปัตย์	TYA02	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		-	ประชาธิปัตย์	-	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	3
		-	ประชาธิปัตย์	TYA02	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	2
		-	ประชาธิปัตย์	TYA06	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		-	ประชาธิปัตย์	RSU03	ร้องเรียน	2
		-	-	-	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		-	คลองสี	-	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
		-	ลำผักกูด	-	ข้อเสนอนะ/ข้อคิดเห็น	1
ผลรวม						24

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 6 ซินชม													
		แผนกบัญชี	งานรับคำร้อง	งานรับชำระ เงิน	งานจดหน่วย /แจ้งค่าไฟฟ้า	งานจ่ายไฟ	งานต่อกลับ มิเตอร์	งานแก๊สไฟ	งานติดตั้ง มิเตอร์	พนักงาน รับโทรศัพท์	จุดคัดกรอง	งานก่อสร้าง	เรื่องลับ	พนักงาน อื่น ๆ	รวม
1	กฟอ.อยุธยา							1							1
2	กฟส.นครหลวง														
3	กฟย.ภาชี														
4	กฟส.บางปะหัน													1	1
5	กฟย.มหาสาร													1	1
6	กฟย.บ้านแพรก														
7	กฟส.อุทัย														
8	กฟอ.อ่างทอง														
9	กฟย.ไชโย														
10	กฟส.วิเศษชัยชาญ														
11	กฟย.สามโก้														
12	กฟส.บ้านโมก														
13	กฟส.โพธิ์ทอง														
14	กฟย.แสวงหา														
15	กฟอ.สระบุรี	1													1
16	กฟย.เสนาห์							1							1
17	กฟย.หนองแขง														
18	กฟอ.ปรางษิบุรี							1							1
19	กฟส.ประจันตคาม														
20	กฟส.บ้านสร้าง														
21	กฟย.นครนายก													1	1
22	กฟย.ปากพลี							1							1
23	กฟส.บ้านนา														
24	กฟส.องครักษ์							2						1	3
25	กฟอ.ปทุมธานี	1				1		4						3	9
26	กฟส.สามโคก							1							1
27	กฟอ.อรัญประเทศ														
28	กฟย.โคกสูง														
29	กฟย.ตาพระยา														
30	กฟส.วัฒนานคร														
31	กฟย.คลองหาด														
32	กฟฟ.วังลิต		1					1						1	3
33	กฟอ.เสนา		1											1	2
34	กฟย.บางบาล														
35	กฟย.บางซ้าย														
36	กฟส.ผักไห่														
37	กฟส.ลาดบัวหลวง							3							3
38	กฟย.บางไทร							1						2	3
39	กฟอ.พระพุทธบาท														
40	กฟย.หนองโดน														
41	กฟอ.ท่าเรือ		1												1
42	กฟย.บ้านหมอ														
43	กฟย.ดอนพุด														
44	กฟอ.กบินทร์บุรี														
45	กฟย.วังตะเคียน														
46	กฟส.นาดี														
47	กฟอ.ชัยบุรี		4	2				5	1						12
48	กฟอ.บางปะอิน														
49	กฟอ.แก่งคอย			1				2		1					4
50	กฟส.มวกเหล็ก							1							1
51	กฟย.วังม่วง														
52	กฟย.ซับสมัน			1											1
53	กฟอ.สระแก้ว							1							1
54	กฟย.เขาฉกรรจ์														
55	กฟส.วังน้ำเย็น							1							1
56	กฟย.วังสมบูรณ์														
57	กฟอ.ปทุมธานี 2														
58	กฟอ.วังน้อย														
59	กฟอ.สำลูกกา	2													2
60	กฟอ.คลองหลวง							3		1		1		2	7
61	กฟอ.ลาดหลุมแก้ว													1	1
62	กฟอ.หนองแค	1													1
63	กฟส.วิหารแดง														
64	กฟอ.ศรีมหาโพธิ์														
65	กฟย.ศรีนโศก														
66	กฟย.ท่าตูม														
67	กฟฟ.ประจันตบุรี			1											1
68	กฟฟ.บ้านหินกอง														
69	กฟอ.หนองเสือ		1					1						1	
70	สนง.กฟภ.1														
ผลรวมทั้งหมด		5	8	5		1		30	1	2		1		16	66