



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ก.๑

ถึง กฟภ.๑

เลขที่

วันที่

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนสถานะเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรียน ผชก.(ก๑) ผ่าน อผ.ว.บ.ก.๑

Om แทน

๑. เรื่องเดิม

๘ ธ.ค. ๒๕๖๕

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 พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีจำนวน ๖ เรื่อง โดยแยกประเภทข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๑) สรุปได้ดังนี้

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน		
		พ.ย.	ม.ค.-พ.ย.	ร้อยละ
๑	เรื่อง คุณภาพไฟฟ้า	๐	๗	๒๘.๐๐
	- ไฟฟ้าดับ	๐	๔	๑๖.๐๐
	- ไฟฟ้าตก	๐	๓	๑๒.๐๐
	- ไฟฟ้าเกิน	๐	๐	๐.๐๐
	- ไฟกระพริบ	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๒	เรื่อง การให้บริการ	๒	๘	๓๒.๐๐
	- ปิดก่อนเวลา	๐	๐	๐.๐๐
	- บริการล่าช้า	๐	๑	๔.๐๐
	- ไม่มีพนักงานบริการ	๐	๐	๐.๐๐
	- ติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ต่อกลับมิเตอร์ล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ช่องทางการชำระเงินไม่สะดวก	๑	๒	๘.๐๐
	- หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน กฟภ., ๑๑๒๙ รอสายนาน/ไม่มีผู้รับสาย/ติดต่อไม่ได้	๐	๐	๐.๐๐
	- ไม่มีการแจ้งดับไฟฟ้าง่วงหน้า	๐	๑	๔.๐๐
	- ใช้เวลานานในการติดต่อธุรกรรม	๐	๐	๐.๐๐
	- แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าดับล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ได้รับข้อมูลจากเอกสาร,Website ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน	๐	๐	๐.๐๐
	- จ่ายไฟฟ้าไม่ตรงเวลา	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๑	๔	๑๖.๐๐

๓. เรื่อง...

ที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน		
		พ.ย.	ม.ค.-พ.ย.	ร้อยละ
๓	เรื่อง จดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๑	๓	๑๒.๐๐
	- จดหน่วย/พิมพ์ใบผลิตผล	๐	๑	๔.๐๐
	- ชำระเงินเกินและขอคืนเงิน (จดหน่วยผลิตผล)	๐	๑	๔.๐๐
	- ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า	๐	๑	๐.๐๐
	- ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๑	๑	๔.๐๐
	- ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- ค่าไฟฟ้าผิดปกติ	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๔	เรื่อง พฤติกรรมพนักงาน	๒	๓	๑๒.๐๐
	- เรียกเก็บค่าไฟฟ้าเกินจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- พนักงานพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ	๑	๒	๘.๐๐
	- แอบอ้างการเป็นพนักงานเรียกเก็บค่าไฟฟ้า	๐	๐	๐.๐๐
	- จดหน่วยล่าช้า	๐	๐	๐.๐๐
	- จดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่เป็นไปตามจริง	๐	๐	๐.๐๐
	- อื่น ๆ	๑	๑	๔.๐๐
๕	เรื่อง ถูกดักจ่ายกระแสไฟฟ้า	๐	๑	๔.๐๐
	- ชำระค่าไฟฟ้าแล้วถูกตัดมิเตอร์	๐	๐	๐.๐๐
	- ไม่ได้รับการแจ้งเตือนก่อนตัดมิเตอร์	๐	๑	๔.๐๐
	- อื่น ๆ	๐	๐	๐.๐๐
๖	อื่น ๆ	๑	๓	๑๒.๐๐
	รวมข้อร้องเรียน	๖	๒๕	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 - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีดังนี้

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๑	คุณภาพไฟฟ้า	กฟจ.อยุธยา	๑
		กฟจ.อ่างทอง	๑
		กฟจ.สระบุรี	๑
		กฟจ.ปราจีนบุรี	๑
		กฟจ.ปทุมธานี	๑
๒	การให้บริการ	กฟจ.อ่างทอง	๑
		กฟฟ.รังสิต	๑
		กฟอ.ท่าเรือ	๑
		กฟอ.ธัญบุรี	๑
		กฟอ.คลองหลวง	๑
๓	การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	กฟจ.อยุธยา	๑
		กฟจ.สระบุรี	๑
		กฟจ.ปราจีนบุรี	๑

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	กฟฟ.	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)
๔	พฤติกรรมพนักงาน	กฟฟ.อ่างทอง	๒
		กฟฟ.พระพุทธบาท	๑
๕	ถูกดักจ่ายกระแสไฟฟ้า	กฟฟ.ปทุมธานี	๑
๖	อื่น ๆ	กฟฟ.ธัญบุรี	๑
		กฟฟ.ลำลูกกา	๑
		กฟฟ.ปทุมธานี ๒	๑

หมายเหตุ ผลรวมจำนวนข้อร้องเรียน ๕ อันดับ มีจำนวน ๒๐ เรื่อง จากผลรวมข้อร้องเรียนทั้งหมด ๒๕ 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 อ็อกไซด์ คอนเน็กเตอร์ที่เชื่อมต่อสายขาด หรือไฟฟ้ารั่วลงดิน เป็นต้น ให้ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข ๑.๒.๓ กรณีปฏิบัติตามขั้นตอนที่ ๑.๒.๑ และ ๑.๒.๒ แล้ว แรงดันไฟฟ้ายังคงต่ำกว่าพิกัด ให้ดำเนินการปรับแก้หม้อแปลง โดยระยะรั้งไม่ให้แรงดันไฟฟ้าได้หม้อแปลงในช่วงโหลดต่ำสุดเกินกว่า ๒๔๐ โวลต์ หรือตามมาตรฐานการให้บริการที่ประกาศไว้ในปัจจุบัน ๑.๒.๔ กรณีดำเนินการตามข้อ ๑.๒.๑, ๑.๒.๒ และ ๑.๒.๓ แล้ว แรงดันไฟฟ้ายังคงต่ำกว่าพิกัด ให้พิจารณาตัดจ่ายระบบจำหน่ายใหม่จากจุดที่เหมาะสมกว่า หรือพิจารณาปรับปรุงระบบจำหน่ายตามความเหมาะสมโดยคำนึงถึงความต้องการการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในอนาคต
	-ไฟดับบ่อย	ให้ตรวจสอบอุปกรณ์ในระบบจำหน่ายที่มีความเสี่ยงต่อการชำรุดเสียหายตรวจเช็คจุดต่อในระบบจำหน่ายด้วยกล้องส่องความร้อน พร้อมทั้งตรวจสอบดูแลตัดต้นไม้ใกล้แนวระบบจำหน่ายของ กฟฟ. อยู่เสมอ
	-ไฟกระพริบ	
๒. การให้บริการ และพฤติกรรมพนักงาน	-	๒.๑ ให้ทุก กฟฟ. ดำเนินโครงการ SSC๑ อยู่เสมอเพื่อสร้างความตระหนักในงานด้านบริการด้วยใจให้กับพนักงาน และลูกจ้างของ PEA ด้วยการพูด Service Talk ในเรื่องเกี่ยวกับระเบียบ/มาตรฐาน/ปัญหาที่ต้องแก้ไข รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ ในงานด้านบริการลูกค้า ๒.๒ ให้กำชับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการโดยไม่ใช้กิริยา หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น หน้าแค่น เดอร์รับเงิน, งานติดตั้งมิเตอร์, ติดกลับมิเตอร์, กรณียัดจ่ายไฟ, การรับโทรศัพท์ รวมถึงให้ดำเนินการอบรมชี้แจงพนักงานในแผนกที่ทำหน้าที่บริการผู้ใช้ไฟ ให้ใช้กิริยาวาจาด้วยความสุภาพอ่อนโยน หรือกำหนดมาตรการเพิ่มเติม ๒.๓ เน้นย้ำผู้รับจ้างในเรื่องการบริการให้เกิดความประทับใจกับผู้ใช้ไฟฟ้า ใช้งานที่สุภาพ แต่งกายด้วยชุดยูนิฟอร์มรูปแบบเดียวกัน ติดบัตรแสดงตัว และห้ามใส่กางเกงยีนส์ หรือรองเท้าแบบไปปฏิบัติงานโดยเด็ดขาด และหากมีการเปลี่ยนแปลงผู้รับจ้างใหม่ ต้องดำเนินการจัดอบรมแนวทางการปฏิบัติงาน ให้รับทราบก่อนทุกครั้ง
๓. จัดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	-	สาเหตุส่วนใหญ่ลูกค้าไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ หรือการแจ้งเตือน ขอให้กำชับผู้ปฏิบัติงานดำเนินการนำใบแจ้งหนี้ส่งไปถึงลูกค้า และให้ประสานกับลูกค้าเรื่องจุดนำส่งใบแจ้งหนี้ที่ไม่เสี่ยงต่อการสูญหาย พร้อมแจ้งประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าติดตั้งใช้งาน PEA Smart Plus เพื่อตัดปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งหนี้

ประเภท	สาเหตุย่อย	แนวทางการป้องกัน/แก้ไข
๔. ถูกดักจ่ายไฟ	-	๔.๑ ให้ผู้รับจ้างชี้แจงแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในวันที่เข้าดำเนินการงดจ่ายไฟ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารับทราบข้อมูลและขั้นตอนการขอผ่อนผันชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า และให้ประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการรับชำระเงินต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ไฟฟ้าสะดวกไปใช้บริการได้ เช่น การสมัคร Application PEA Smart Plus , บริการแจ้งเตือนผ่าน SMS เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น ๔.๒ ในด้านของการแจ้งเตือนผู้ใช้ไฟฟ้าก่อนตัดมิเตอร์ โดยการส่งหนังสือแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับทราบถึงระยะเวลาที่เกินกำหนด และระยะเวลาที่จะต้องชำระ ค่ากระแสไฟฟ้า ปัจจุบันมีผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวนมากร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องของใบแจ้งเตือนก่อนถูกงดจ่ายไฟฟ้าเป็นการประจานทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าอับอายได้รับความเสียหาย ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ จึงควรแก้ไขโดยแจ้ง ผู้รับจ้างให้นำใบแจ้งเตือนใส่ตู้รับจดหมาย หรือดำเนินการปกปิดข้อความในใบแจ้งเตือน เพื่อให้กระทบต่อความรู้สึกของผู้ใช้ไฟฟ้า

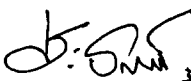
๓.๒ ข้อเสนอแนะ สถานะ ๑ มกราคม - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีจำนวน ๑,๑๑๘ เรื่อง ซึ่งไม่ได้นับเป็นข้อร้องเรียน (ตามเอกสารแนบ ๒) นั้น หากไม่ได้ประสานแก้ไขหรือชี้แจงทำความเข้าใจจะส่งผลให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่พอใจเกิดข้อร้องเรียนได้ ดังนั้นขอให้ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขข้อแนะนำทั้งหมดตามมาตรฐานเดียวกันกับการแก้ไขข้อร้องเรียนพร้อมปิดเรื่องเพื่อไม่ให้เกิดเป็นข้อร้องเรียนอีก

๓.๓ ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ด้านคุณภาพไฟฟ้า สถานะ ๑ มกราคม - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีจำนวน ๓๖๖ เรื่อง ได้จัดอันดับ ๕ อันดับสูงสุดของพื้นที่ กฟฟ. พืดเตอร์ และตำบล (ตามเอกสารแนบ ๓) ให้ กฟฟ. ที่ติดอันดับดำเนินการตรวจสอบแก้ไขจัดทำแผนงานปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้า เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์อีก

๓.๔ การขึ้นชมการปฏิบัติงานของพนักงาน PEA สถานะ ๑ มกราคม - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ มีจำนวน ๙๘ เรื่อง (ตามเอกสารแนบ ๔)

ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท ข้อร้องเรียนที่ไม่สอดคล้องกับคำนิยามข้อร้องเรียน ตาม "คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ." ให้พิจารณาตามมาตรฐานคุณภาพบริการ และการขอยกเลิกข้อร้องเรียนและข้อร้องเรียนที่ซ้ำในระบบสารสนเทศบริหารจัดการเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) รวมทั้งเหตุการณ์กรณีกระแสไฟฟ้าตก-ดับ ในบริเวณพื้นที่เดียวกันในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน โดยหากพิจารณาแล้วมีเรื่องร้องเรียนที่ต้องการปรับเปลี่ยน กลุ่ม/ประเภท/ยกเลิก/เรื่องซ้ำ ให้จัดทำหนังสือปรับเปลี่ยนกลุ่มและยกเลิกข้อร้องเรียนส่งให้ กบล.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/๓qHnobL> หรือ QR Code ด้านล่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

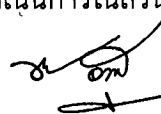

(นายประวิทย์ ดวงดี)
อก.บส.ก.๑

ที่ ก.๑ กบล. (สส.) ๒๘๒๒๒๕๖๕

เรียน อ.ฟ.ทุกฝ่าย, อ.ก.สส., อ.ก.ทุกกอง, ผ.จก. กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. และ กฟย.ทุกแห่ง

เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป




(นายพงษ์เทพ อรุณโชติ)
อ.ฟ.ว.บ.ปฏิบัติงานแทน ผชก.(ก๑)

แบบฟอร์มขอปรับเปลี่ยนกลุ่มฯ
แผนกลูกค้าสัมพันธ์
โทร. ๑๐๒๑๔

[illegible]

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)												สถานะรายเดือน			พ.ย.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				
54	กฟย.เขาคกรรจ์																0
55	กฟส.วังน้ำเย็น																0
56	กฟย.วังสมบูรณ์																0
57	กฟจ.ปทุมธานี 2												1	1		1	100.00%
58	กฟอ.วังน้อย																0
59	กฟอ.ลำลูกกา																0
60	กฟอ.คลองหลวง																0
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.ประจักษ์บุรี																0
68	กฟฟ.บ้านหินกอง				1									1		1	100.00%
69	กฟอ.หนองเสือ																
70	สนง.กฟภ.1																0
ผลรวมทั้งหมด					2		1	2					1	6	2	4	66.67%
					2		1	2				1					

[illegible]

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (69 กฟฟ.)												สะสม 1 ม.ค. - 30 พ.ย. 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 %
		รอก	ปิด	รอก	ปิด	รอก	ปิด	รอก	ปิด	รอก	ปิด	รอก	ปิด				
54	กฟย.เขาคกรรจ์																0
55	กฟส.วังน้ำเย็น																0
56	กฟย.วังสมบูรณ์																0
57	กฟจ.ปทุมธานี 2											1		1		1	100.00%
58	กฟอ.วังน้อย																0
59	กฟอ.ลำลูกกา		1									1		2		2	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				1									1		1	100.00%
69	กฟอ.หนองเสือ																
70	สนง.กฟภ.1				1									1		1	100.00%
ผลรวมทั้งหมด			7		8		3		2		1		1				
		7		8		3		3		1		3		25	2	23	92.00%

[illegible]

		ประเภทที่ 1 ข้อร้องเรียน (สาเหตุย่อย 69 กพฟ.)										ประเภทที่ 2 ข้อร้องเรียน (สาเหตุย่อย 69 กพฟ.)										3.จดหมาย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า					4.พฤติกรรมพนักงาน					5.จัดจ่ายไฟ					6.อื่นๆ		รวม																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
ที่	กพฟ.	1.คุณภาพไฟฟ้า					2.การให้บริการ																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
		ไฟฟ้าดับ	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	1.10	1.11	1.12	1.13	1.14	1.15	1.16	1.17	1.18	1.19	1.20	1.21	1.22	1.23	1.24	1.25	1.26	1.27	1.28	1.29	1.30	1.31	1.32	1.33	1.34	1.35	1.36	1.37	1.38	1.39	1.40	1.41	1.42	1.43	1.44	1.45	1.46	1.47	1.48	1.49	1.50	1.51	1.52	1.53	1.54	1.55	1.56	1.57	1.58	1.59	1.60	1.61	1.62																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
26	กฟส.สามโคก																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										</

สรุปแหล่ง (ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น) PEA-VOC System กพท.1 ปี 2565																									
สถานะ 1 ม.ค. - 30 พ.ย. 2565																									
ประเภทที่ 2. ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น (สาเหตุย่อย 69 กพท.)																									
ที่	กพท.	1.คุณภาพไฟฟ้า					2.การให้บริการ					3.ต้นทุน/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า					4.พฤติกรรมพนักงาน					5.ค่าจ้าง	6.อื่นๆ		
		กพท.ไฟฟ้า	กพท.ไฟฟ้า	กพท.ไฟฟ้า	กพท.ไฟฟ้า	กพท.ไฟฟ้า	กพท.ไฟฟ้า	กพท.ไฟฟ้า	กพท.ไฟฟ้า	กพท.ไฟฟ้า	กพท.ไฟฟ้า	กพท.ไฟฟ้า	กพท.ไฟฟ้า	กพท.ไฟฟ้า	กพท.ไฟฟ้า	กพท.ไฟฟ้า	กพท.ไฟฟ้า	กพท.ไฟฟ้า							
1	กพท.อยุธยา	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	1.10	1.11	1.12	1.13	1.14	1.15	1.16	1.17	1.18	1.19	1.20	1.21	1.22	1.23	1.24
2	กพท.นครหลวง	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	2.14	2.15	2.16	2.17	2.18	2.19	2.20	2.21	2.22	2.23	2.24
3	กพท.ภาษี	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	3.8	3.9	3.10	3.11	3.12	3.13	3.14	3.15	3.16	3.17	3.18	3.19	3.20	3.21	3.22	3.23	3.24
4	กพท.บางปะหัน	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	4.8	4.9	4.10	4.11	4.12	4.13	4.14	4.15	4.16	4.17	4.18	4.19	4.20	4.21	4.22	4.23	4.24
5	กพท.มหาสาร	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	5.7	5.8	5.9	5.10	5.11	5.12	5.13	5.14	5.15	5.16	5.17	5.18	5.19	5.20	5.21	5.22	5.23	5.24
6	กพท.บ้านแพรง	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	6.7	6.8	6.9	6.10	6.11	6.12	6.13	6.14	6.15	6.16	6.17	6.18	6.19	6.20	6.21	6.22	6.23	6.24
7	กพท.อุทัย	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	7.7	7.8	7.9	7.10	7.11	7.12	7.13	7.14	7.15	7.16	7.17	7.18	7.19	7.20	7.21	7.22	7.23	7.24
8	กพท.อ่างทอง	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	8.8	8.9	8.10	8.11	8.12	8.13	8.14	8.15	8.16	8.17	8.18	8.19	8.20	8.21	8.22	8.23	8.24
9	กพท.ไชโย	9.1	9.2	9.3	9.4	9.5	9.6	9.7	9.8	9.9	9.10	9.11	9.12	9.13	9.14	9.15	9.16	9.17	9.18	9.19	9.20	9.21	9.22	9.23	9.24
10	กพท.วิเศษชัยชาญ	10.1	10.2	10.3	10.4	10.5	10.6	10.7	10.8	10.9	10.10	10.11	10.12	10.13	10.14	10.15	10.16	10.17	10.18	10.19	10.20	10.21	10.22	10.23	10.24
11	กพท.สามโก้	11.1	11.2	11.3	11.4	11.5	11.6	11.7	11.8	11.9	11.10	11.11	11.12	11.13	11.14	11.15	11.16	11.17	11.18	11.19	11.20	11.21	11.22	11.23	11.24
12	กพท.ป่าโมก	12.1	12.2	12.3	12.4	12.5	12.6	12.7	12.8	12.9	12.10	12.11	12.12	12.13	12.14	12.15	12.16	12.17	12.18	12.19	12.20	12.21	12.22	12.23	12.24
13	กพท.โพธิ์ทอง	13.1	13.2	13.3	13.4	13.5	13.6	13.7	13.8	13.9	13.10	13.11	13.12	13.13	13.14	13.15	13.16	13.17	13.18	13.19	13.20	13.21	13.22	13.23	13.24
14	กพท.แสวงหา	14.1	14.2	14.3	14.4	14.5	14.6	14.7	14.8	14.9	14.10	14.11	14.12	14.13	14.14	14.15	14.16	14.17	14.18	14.19	14.20	14.21	14.22	14.23	14.24
15	กพท.สระบุรี	15.1	15.2	15.3	15.4	15.5	15.6	15.7	15.8	15.9	15.10	15.11	15.12	15.13	15.14	15.15	15.16	15.17	15.18	15.19	15.20	15.21	15.22	15.23	15.24
16	กพท.เสนาห์	16.1	16.2	16.3	16.4	16.5	16.6	16.7	16.8	16.9	16.10	16.11	16.12	16.13	16.14	16.15	16.16	16.17	16.18	16.19	16.20	16.21	16.22	16.23	16.24
17	กพท.หนองแดง	17.1	17.2	17.3	17.4	17.5	17.6	17.7	17.8	17.9	17.10	17.11	17.12	17.13	17.14	17.15	17.16	17.17	17.18	17.19	17.20	17.21	17.22	17.23	17.24
18	กพท.ปรางค์บุรี	18.1	18.2	18.3	18.4	18.5	18.6	18.7	18.8	18.9	18.10	18.11	18.12	18.13	18.14	18.15	18.16	18.17	18.18	18.19	18.20	18.21	18.22	18.23	18.24
19	กพท.ประจักษ์ศิลปาคม	19.1	19.2	19.3	19.4	19.5	19.6	19.7	19.8	19.9	19.10	19.11	19.12	19.13	19.14	19.15	19.16	19.17	19.18	19.19	19.20	19.21	19.22	19.23	19.24
20	กพท.บ้านสร้าง	20.1	20.2	20.3	20.4	20.5	20.6	20.7	20.8	20.9	20.10	20.11	20.12	20.13	20.14	20.15	20.16	20.17	20.18	20.19	20.20	20.21	20.22	20.23	20.24
21	กพท.นครนายก	21.1	21.2	21.3	21.4	21.5	21.6	21.7	21.8	21.9	21.10	21.11	21.12	21.13	21.14	21.15	21.16	21.17	21.18	21.19	21.20	21.21	21.22	21.23	21.24
22	กพท.ปากพลี	22.1	22.2	22.3	22.4	22.5	22.6	22.7	22.8	22.9	22.10	22.11	22.12	22.13	22.14	22.15	22.16	22.17	22.18	22.19	22.20	22.21	22.22	22.23	22.24
23	กพท.บ้านนา	23.1	23.2	23.3	23.4	23.5	23.6	23.7	23.8	23.9	23.10	23.11	23.12	23.13	23.14	23.15	23.16	23.17	23.18	23.19	23.20	23.21	23.22	23.23	23.24
24	กพท.องครักษ์	24.1	24.2	24.3	24.4	24.5	24.6	24.7	24.8	24.9	24.10	24.11	24.12	24.13	24.14	24.15	24.16	24.17	24.18	24.19	24.20	24.21	24.22	24.23	24.24

[illegible]

ลำดับ	กฟฟ.	ตำบล	พิดเดอร์	จำนวน
1	กฟอ.ลำลูกกา	คูคต	TYA06	1
			KQU03	1
		บึงคำพร้อย	LLK02	1
			-	4
			KHL02	6
			KHL01	4
			KHL08	2
			LLK06	1
			LLK07	1
			KHL04	1
		บึงทองหลาง	LLK10	1
			-	1
			LLK04	1
			LLK03	1
		ลาดสวาย	-	3
			KQU02	5
			KHL01	1
			KHL06	3
		ลำไทร	-	2
			LLK08	1
		ลำลูกกา	-	1
		-	LLK03	1
		บึงคอไห	LLK08	1
		พืชอุดม	LLK03	1
		รวม		45

ลำดับ	กฟฟ.	ตำบล	พิดเดอร์	จำนวน
2	กฟจ.สระบุรี	เขาดินพัฒนา	SRE07	4
			-	3
		โคกสว่าง	SRE09	2
		จ้วงาม	SRE09	2
			-	1
		หนองจิก	SRE08	1
		ห้วยบง	SRE09	1
		ห้วยป่าหวาย	-	3
		-	SRE07	1
		ปากเพรียว	SRE07	1
			SRA06	1
			SRA01	1
		ห้วยปลวก	SRE09	3
			-	1
		เฉลิมพระเกียรติ	-	1
		พุดแค	SRE09	1
			-	2
		หนองปลาไหล	-	2
		ท่ามะปราง	-	1
		ห้วยแห้ง	-	2
			SRA08	1
	กฟย.เสาไห้	ดวงเรือง	SRE09	1
	รวม			36

ลำดับ	กฟฟ.	ตำบล	พิกัดเคอร์	จำนวน
3	กฟฟ.อยุธยา	คลองสระบัว	AYA10	1
		บ้านป้อม	-	1
			AYA02	4
		ปากกระราน	AYA08	2
		ไผ่ลิง	AYB05	1
		-	AYA08	1
		บ้านใหม่	-	1
			RCO02	1
			AYA06	1
		คลองสวนพลู	RCO04	1
		คานหาม	RCO04	1
		สวนพริก	-	1
			AYA10	1
		เกาะเรียน	RCO06	1
		ลุมพลี	AYA10	1
		บ้านเกาะ	AYA02	1
	กฟย.บ้านแพรก	บ้านแพรก	-	1
	กฟย.ภาษี	ดอนหญ้านาง	NKL05	1
		บ้านทึบ	NKL09	1
		ภาษี	-	1
		กระเจียว	-	1
		เสนา	NKL04	1
		หนองไม้ซุง	NKL10	1
		หนองไม้ซุง	-	1
		ระโสม	-	1
	กฟส.นครหลวง	ปากท่า	-	1
	กฟย.มหาราช	มหาราช	-	1
	กฟส.อุทัย	อุทัย	-	2
		ข้าวเม่า	-	1
		ธนู	-	1
	รวม			35

ลำดับ	กฟฟ.	ตำบล	พิกัด	จำนวน
4	กฟจ.นครนายก	พรมณี	NYB09	1
			NYB05	1
		สาธิต	NYB01	1
		ท่าช้าง	NYB05	1
		ศรีจุฬา	NYB05	1
			NYB02	1
		ดงละคร	-	1
		หินตั้ง	-	1
			NYB03	1
		ศรีกะอาง	-	1
		ดอนยาย	NYB05	1
		บางลูกเสือ	NYB05	1
	กฟส.บ้านนา	ทรายมูล	NYA01	1
		ป่าชะ	NYA02	1
		พิบูลย์	NYA10	1
		ชะอม	NYA07	1
		เขาเพิ่ม	-	1
			NYA07	1
		อาษา	-	1
	กฟส.องครักษ์	ทรายมูล	OKA02	1
		บางปลากด	OKA02	2
			OKA09	1
		บึงคอไห	OKA09	1
		บางลูกเสือ	-	1
		คลองใหญ่	-	2
		หนองสามวัง	-	1
		ศรีษะกระบือ	-	1
		องครักษ์	-	2
		ชุมพล	-	1
	กฟย.ปากพลี	โคกไม้ลาย	-	1
	รวม			33

ลำดับ	กฟฟ.	ตำบล	พิกเตอร์	จำนวน
5	กฟอ.ธัญบุรี	คูคต	-	2
			TYA06	2
			RSU03	1
		ประชาธิปัตย์	-	3
			TYA02	4
			TYA06	1
		-	-	1
		คลองสี่	-	2
			TYA04	1
		ลำผักกูด	-	3
			LLK04	1
			KLJ02	1
		บึงยี่โถ	KLJ03	1
		รังสิต	-	1
		บึงยี่โถ	TYA03	1
รวม			25	

ที่	กฟฟ.	ประเภทที่ 6 ซินชม													รวม
		แผนกบัญชี	งานรับคำร้อง	งานรับชำระ เงิน	งานจดหน่วย /แจ้งค่าไฟฟ้า	งานงวดจ่ายไฟ	งานต่อกลับ มิเตอร์	งานแก้ไขไฟ	งานติดตั้ง มิเตอร์	พนักงาน รับโทรศัพท์	จุดคัดกรอง	งานก่อสร้าง	เรื่องลับ	พนักงาน อื่น ๆ	
1	กฟช.อยุธยา							2							2
2	กฟส.นครหลวง														
3	กฟช.ภาชี														
4	กฟช.บางปะหัน													1	1
5	กฟช.มหาสาร													1	1
6	กฟช.บ้านแพรก														
7	กฟส.อุทัย														
8	กฟช.อ่างทอง														
9	กฟช.ไชโย														
10	กฟส.วิเศษชัยชาญ														
11	กฟช.สามโก้														
12	กฟส.ป่าโมก														
13	กฟส.โพธิ์ทอง														
14	กฟช.แสลงนา														
15	กฟช.สระบุรี	1						1							2
16	กฟช.นาโพธิ์							1							1
17	กฟช.หนองแซง														
18	กฟช.ปราชญ์บุรี							1							1
19	กฟส.ประจันตคาม														
20	กฟส.บ้านสร้าง													1	2
21	กฟช.นครนายก							1							1
22	กฟช.ปากพลี							1							
23	กฟส.บ้านนา														
24	กฟส.องครักษ์							2						1	3
25	กฟช.ปทุมธานี	1				1		4						3	9
26	กฟส.สามโคก							1							1
27	กฟช.อรัญประเทศ														
28	กฟช.โคกสูง														
29	กฟช.ตาพระยา														
30	กฟส.วัฒนานคร														
31	กฟช.คลองหาด														
32	กฟช.วังน้อย		1					2	1	1				1	6
33	กฟช.เสนา		1											1	2
34	กฟช.บางบาล														
35	กฟช.บางซ้าย														
36	กฟส.ผักไห่														
37	กฟส.ลาดบัวหลวง							9							9
38	กฟช.บางไทร							7						2	9
39	กฟช.พระพุทธบาท														
40	กฟช.หนองโดน														
41	กฟช.ท่าเรือ		1												1
42	กฟช.บ้านหมอ														
43	กฟช.คลองหลวง														
44	กฟช.กบินทร์บุรี							2							2
45	กฟช.วิเศษชัย														
46	กฟส.นาดี														
47	กฟช.ชัยบุรี		5	2				8	1						16
48	กฟช.บางปะอิน														
49	กฟช.แม่งคอง			1				2		1					4
50	กฟส.ฉะเชิงเทรา							1							1
51	กฟช.วังม่วง														
52	กฟช.ชัยนาท			1											1
53	กฟช.สระแก้ว		1					1							2
54	กฟช.เขาฉกรรจ์														
55	กฟส.วังน้ำเย็น							1							1
56	กฟช.วังสมบูรณ์														
57	กฟช.ปทุมธานี 2							3							3
58	กฟช.วังน้อย														
59	กฟช.ลำลูกกา	2						1							3
60	กฟช.คลองหลวง							5		2		1		2	10
61	กฟช.ลาดหลุมแก้ว													1	1
62	กฟช.หนองแค	1													1
63	กฟส.วิหารแดง														
64	กฟช.ศรีมหาโพธิ์														
65	กฟช.ศรีมหาโพธิ์														
66	กฟช.ท่าดินแดง														
67	กฟช.ประจักษ์ศิลปาคม			1											1
68	กฟช.บ้านหินกอง														
69	กฟช.หนองเสือ		1					3						1	1
70	สนง.กฟผ.1														
ผลรวมทั้งหมด		5	10	5		1		59	2	4		1		16	98