



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟภ.๓ ถึง ผวธ.(ภ๓)
เลขที่ ก.๓ กบล.(ลส.)- 0099/๒๕๖๐ วันที่
เรื่อง รายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าจากระบบการจัดการข้อร้องเรียน (รวมทุกช่องทาง) ในพื้นที่ กฟภ.๓
สถานะสะสม ม.ค. - ธ.ค. ๒๕๕๙
เรียน อผ.วธ.(ภ๓)

กฟภ.๓ ขอรายงานสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าในพื้นที่ กฟภ.๓ จากระบบการจัดการข้อร้องเรียน (รวมทุกช่องทาง) สถานะสะสม ม.ค. - ธ.ค. ๒๕๕๙ โดยสรุปดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียน	จำนวน	๓๔๖ เรื่อง
๒. เรื่องแนะนำ	จำนวน	๒๕๕ เรื่อง
๓. เรื่องชื่นชม	จำนวน	๒๑ เรื่อง
๔. แจ้งเบาะแส	จำนวน	๑๐๐ เรื่อง
๕. ร้องขอ	จำนวน	๑๕ เรื่อง

รายละเอียดประเภท สถานะ และการตอบสนอง แสดงตามเอกสารแนบ สามารถสรุปโดยสังเขปได้ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทเรื่องร้องเรียน		
๑. คุณภาพไฟฟ้า	๑๗๒	๔๙.๗
๒. การให้บริการ	๗๖	๒๒.๐
๓. การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๓๒	๙.๒
๔. พฤติกรรมพนักงาน	๒๘	๘.๑
๕. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	๑๐	๒.๙
๖. อื่นๆ	๒๘	๘.๑
รวมทั้งหมด	๓๔๖	๑๐๐.๐
ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน		
๑. Call Center *	๑๔๗	๔๒.๕
๒. ผวก./สำนักงาน ภ๑-ภ๔	๓	๐.๙
๓. ส่งผ่านหน่วยงานอื่น	๑๑	๓.๒
๔. www.pea.co.th	๑๑๙	๓๔.๔
๕. สปน./สดง. *	๒๓	๖.๖
๖. ศูนย์ดำรงธรรม	๑๓	๓.๘
๗. สำนักงานหน้างาน/การไฟฟ้าเขต	๑๖	๔.๖
๘. สื่อสังคมออนไลน์	๑	๐.๓
๙. PEA Mobile	๑๓	๓.๘
รวมทั้งหมด	๓๔๖	๑๐๐.๐
จำนวนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า *	๑๕๒.๘๐ เรื่อง/ล้านราย/ปี	

หมายเหตุ จำนวนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าจากช่องทาง Call Center และ สปน./สดง. คำนวณโดยการปรับฐานเป็นรายปี และใช้จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า
สถานะเฉลี่ย ธ.ค. ๒๕๕๘ ถึง พ.ย. ๒๕๕๙

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ
การตอบสนองเรื่องร้องเรียน		
ตอบชี้แจงภายใน ๓๐ วัน	๓๔๒	๙๙.๙
ตอบชี้แจงเกิน ๓๐ วัน (กพย.หนองปลาหม้อ ๑ เรื่อง)	๑	๐.๑
รวม	๓๔๓	๑๐๐.๐
ยังไม่ครบกำหนด ๓๐ วัน	๓	
รวมทั้งหมด	๓๔๖	

๒. เรื่องแนะนำ

เรื่องแนะนำ	จำนวน	ร้อยละ
๑. คุณภาพไฟฟ้า	๑๑๕	๔๕.๑
๒. การให้บริการ	๕๐	๑๙.๖
๓. การจดหน่วย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	๒๙	๑๑.๔
๔. พฤติกรรมพนักงาน	๓๖	๑๔.๑
๕. การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	๘	๓.๑
๖. ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๔
๗. อื่นๆ	๑๖	๖.๓
รวมทั้งหมด	๒๕๕	๑๐๐.๐

๓. เรื่องชื่นชม

เรื่องชื่นชม	จำนวน	ร้อยละ
๑. สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๒	๙.๕
๒. เจ้าหน้าที่หน่วยแก้ไขไฟฟ้า	๑๓	๖๑.๙
๓. เจ้าหน้าที่ในสำนักงาน	๔	๑๙.๐
๔. พนักงานศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า	๑	๔.๘
๕. อื่นๆ	๑	๔.๘
รวมทั้งหมด	๒๑	๑๐๐.๐

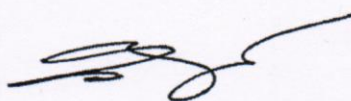
๔. เรื่องแจ้งเหตุ/เบาะแส

เรื่องแจ้งเหตุ/เบาะแส	จำนวน	ร้อยละ
๑. การละเมิดการใช้ไฟฟ้า	๙๐	๙๐.๐
๒. การลักขโมย	๔	๔.๐
๓. อื่นๆ	๖	๖.๐
รวมทั้งหมด	๑๐๐	๑๐๐.๐

๕. เรื่องร้องขอ

เรื่องร้องขอ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขอสับสนุนงบประมาณขยายเขต	๑๑	๗๓.๓
๒. อื่นๆ	๔	๒๖.๗
รวมทั้งหมด	๑๕	๑๐๐.๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


 (นายวิเชียร นัญญาวานิชกุล) ๑๐ มิ.ย. ๒๕๖๐
 อ.ว.บ.(ก.๓) รักษาการแทน อ.บ.ก.๓

สรุป ภาพรวมเสียงลูกค้า จากระบบการจัดการข้อร้องเรียน ในพื้นที่ กฟภ.3
กฟภ. ชั้น 1-3 รวม กฟภ. ในสังกัด
สถานะสะสม ม.ค.-ธ.ค. 2559

ลำดับ	การไฟฟ้า	ร้องเรียน	แนะนำ	ชื่นชม	แจ้งเบาะแส	ร้องขอ
1	I01 กฟจ.นครปฐม	35	25	4	19	1
2	I02 กฟจ.สุพรรณบุรี	28	17	3	4	-
3	I03 กฟจ.กาญจนบุรี	71	46	5	12	5
4	I04 กฟจ.สมุทรสาคร	35	34	1	15	1
5	I05 กฟอ.สามพราน	12	8	-	5	-
6	I06 กฟอ.บ้านโป่ง	37	21	2	7	1
7	I07 กฟอ.อู่ทอง	25	12	3	2	-
8	I08 กฟอ.กระทุ่มแบน	5	5	-	5	-
9	I09 กฟภ.อ้อมน้อย	3	8	-	5	-
10	I10 กฟอ.กำแพงแสน	5	5	-	10	-
11	I11 กฟอ.นครชัยศรี	20	27	1	2	-
12	I12 กฟอ.ปอพลอย	16	10	-	1	5
13	I13 กฟอ.เดิมบางนางบวช	21	17	1	3	1
14	I14 กฟอ.บางเลน	13	7	-	-	-
15	I15 กฟอ.ท่ามะกา	11	9	-	3	-
16	I16 กฟจ.สมุทรสาคร2(บ้านแพ้ว)	9	4	1	7	1
17	กฟภ.3	-	-	-	-	-
	- ฝวบ.	-	-	-	-	-
	- ฝปบ.	-	-	-	-	-
	- ฝบพ.	-	-	-	-	-
ผลรวมทั้งหมด		346	255	21	100	15

หมายเหตุ ไม่รวมสถานะ "Cancel"

สรุป เรื่องร้องเรียน จากระบบการจัดการข้อร้องเรียน ในพื้นที่ กฟภ.3 (กฟฟ. ชั้น 1-3 รวม กฟฟ. ในสังกัด) จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

สถานะสะสม ม.ค.-ธ.ค. 2559

ลำดับ	การไฟฟ้า	ประเภทเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						
		คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	จดทนาย/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การอุทกภัยจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ผลรวมทั้งหมด
1	I01 กฟฉ.นครปฐม	19	11	2	-	1	2	35
2	I02 กฟฉ.สุพรรณบุรี	16	5	1	5	-	1	28
3	I03 กฟฉ.กาญจนบุรี	40	12	1	10	3	5	71
4	I04 กฟฉ.สมุทรสาคร	15	10	4	3	1	2	35
5	I05 กฟอ.สามพราน	3	2	2	4	-	1	12
6	I06 กฟอ.บ้านโป่ง	23	5	3	2	1	3	37
7	I07 กฟอ.คูทอง	11	5	6	1	-	2	25
8	I08 กฟอ.กระทุ่มแบน	-	3	1	-	-	1	5
9	I09 กฟภ.อ้อมน้อย	1	-	1	-	-	1	3
10	I10 กฟอ.กำแพงแสน	4	-	1	-	-	-	5
11	I11 กฟอ.นครชัยศรี	5	4	6	-	2	3	20
12	I12 กฟอ.บ่อพลอย	3	7	1	1	1	3	16
13	I13 กฟอ.เดิมบางนางบวช	12	4	1	1	-	3	21
14	I14 กฟอ.บางเลน	9	2	-	1	-	1	13
15	I15 กฟอ.ท่ามะกา	6	3	1	-	1	-	11
16	I16 กฟฉ.สมุทรสาคร2(บ้านแพ้ว)	5	3	1	-	-	-	9
17	กฟภ.3	-	-	-	-	-	-	-
	- ฝวบ.	-	-	-	-	-	-	-
	- ฝปบ.	-	-	-	-	-	-	-
	- ฝบพ.	-	-	-	-	-	-	-
ผลรวมทั้งหมด		172	76	32	28	10	28	346
คิดเป็น (ร้อยละ)		49.7%	22.0%	9.2%	8.1%	2.9%	8.1%	100.0%

สถานะเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)			
รอดำเนินการ	ดำเนินการ	ปิด	ยกเลิก
-	-	35	1
-	-	28	7
-	-	71	7
-	-	35	3
-	-	12	-
-	-	37	14
-	-	25	3
-	-	5	1
-	-	3	1
-	-	5	-
-	-	20	2
-	3	13	3
-	-	21	1
-	-	13	3
-	-	11	3
-	-	9	1
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	3	343	50

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน			
ภายใน 30 วัน (เรื่อง)	ร้อยละ	เกินกำหนด 30 วัน	ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน
35	100.0%	-	-
28	100.0%	-	-
71	100.0%	-	-
35	100.0%	-	-
12	100.0%	-	-
36	97.3%	1	-
25	100.0%	-	-
5	100.0%	-	-
3	100.0%	-	-
5	100.0%	-	-
20	100.0%	-	-
13	100.0%	-	3
21	100.0%	-	-
13	100.0%	-	-
11	100.0%	-	-
9	100.0%	-	-
-	100.0%	-	-
-	100.0%	-	-
-	100.0%	-	-
-	100.0%	-	-
342	99.7%	1	3

หมายเหตุ ไม่รวมสถานะ "ยกเลิก"

สรุป เรื่องร้องเรียน จากระบบการจัดการข้อร้องเรียน ในพื้นที่ กฟภ.3 จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

สถานะสะสม ม.ค.-ธ.ค. 2559

ลำดับ	การไฟฟ้า		ประเภทเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						
			คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การอุทกภัยจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ผลรวมทั้งหมด
1	I01101	กฟจ.นครปฐม	16	11	2	-	1	2	32
2	I01201	กฟส.ดอนตูม	3	-	-	-	-	-	3
3	I02101	กฟจ.สุพรรณบุรี	7	2	-	3	-	1	13
4	I02201	กฟส.บางปลาม้า	2	2	-	-	-	-	4
5	I02202	กฟย.มะขามล้ม	1	-	-	-	-	-	1
6	I02301	กฟส.ดอนเจดีย์	2	1	-	-	-	-	3
7	I02401	กฟส.ศรีประจันต์	2	-	-	-	-	-	2
8	I02501	กฟส.สามชุก	2	-	1	2	-	-	5
9	I03101	กฟจ.กาญจนบุรี	4	2	1	3	3	1	14
10	I03201	กฟส.ท่าม่วง	14	2	-	3	-	1	20
11	I03203	กฟย.ตลาดสำราญ	5	2	-	-	-	-	7
12	I03301	กฟส.พนมทวน	1	1	-	1	-	1	4
13	I03305	กฟย.ห้วยกระเจา	-	-	-	-	-	-	-
14	I03401	กฟส.ไทรโยค	6	1	-	-	-	1	8
15	I03501	กฟส.ทองผาภูมิ	1	-	-	-	-	-	1
16	I03502	กฟย.สังขละบุรี	1	-	-	-	-	1	2
17	I03701	กฟส.ด่านมะขามเตี้ย	6	3	-	-	-	-	9
18	I03801	กฟส.ลาดหญ้า	2	1	-	3	-	-	6
19	I03802	กฟย.ศรีสวัสดิ์	-	-	-	-	-	-	-
20	I03803	กฟย.ท่ากระดาน	-	-	-	-	-	-	-
21	I04101	กฟจ.สมุทรสาคร	11	4	4	-	-	1	20
22	I04301	กฟส.โคกขาม	4	6	-	3	1	1	15
23	I05101	กฟอ.สามพราน	3	2	2	4	-	1	12
24	I06101	กฟอ.บ้านโป่ง	20	4	3	2	1	2	32
25	I06102	กฟย.หนองปลาหมอ	2	1	-	-	-	-	3
26	I06103	กฟย.กรับใหญ่	1	-	-	-	-	1	2

สถานะเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)			
รอดำเนินการ	ดำเนินการ	ปิด	ยกเลิก
-	-	32	1
-	-	3	-
-	-	13	2
-	-	4	4
-	-	1	1
-	-	3	-
-	-	2	-
-	-	5	-
-	-	14	-
-	-	20	2
-	-	7	-
-	-	4	-
-	-	-	-
-	-	8	2
-	-	1	-
-	-	2	-
-	-	9	2
-	-	6	1
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	20	3
-	-	15	-
-	-	12	-
-	-	32	13
-	-	3	1
-	-	2	-

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน			
ภายใน 30 วัน (เรื่อง)	ร้อยละ	เกินกำหนด 30 วัน	ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน
32	100.0%	-	-
3	100.0%	-	-
13	100.0%	-	-
4	100.0%	-	-
1	100.0%	-	-
3	100.0%	-	-
2	100.0%	-	-
5	100.0%	-	-
14	100.0%	-	-
20	100.0%	-	-
7	100.0%	-	-
4	100.0%	-	-
-	100.0%	-	-
8	100.0%	-	-
1	100.0%	-	-
2	100.0%	-	-
9	100.0%	-	-
6	100.0%	-	-
-	100.0%	-	-
-	100.0%	-	-
20	100.0%	-	-
15	100.0%	-	-
12	100.0%	-	-
32	100.0%	-	-
2	66.7%	1	-
2	100.0%	-	-

สรุป เรื่องร้องเรียน จากระบบการจัดการข้อร้องเรียน ในพื้นที่ กฟภ.3 จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

สถานะสะสม ม.ค.-ธ.ค. 2559

ลำดับ	การไฟฟ้า		ประเภทเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)						
			คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	อื่นๆ	ผลรวมทั้งหมด
27	I07101	กฟอ.อุททอง	4	3	2	-	-	2	11
28	I07102	กฟย.สวนแตง	-	-	-	-	-	-	-
29	I07201	กฟส.สองพี่น้อง	5	2	3	1	-	-	11
30	I07202	กฟย.ทุ่งคอก	2	-	1	-	-	-	3
31	I08101	กฟอ.กระทุ่มแบน	-	3	1	-	-	1	5
32	I09101	กฟภ.อ้อมน้อย	1	-	1	-	-	1	3
33	I10101	กฟอ.กำแพงแสน	4	-	1	-	-	-	5
34	I11101	กฟอ.นครชัยศรี	3	-	2	-	-	2	7
35	I11201	กฟส.พุทธมณฑล	2	4	4	-	2	1	13
36	I12101	กฟอ.บ่อพลอย	-	5	-	-	-	1	6
37	I12102	กฟย.หนองปรือ	2	1	1	-	1	2	7
38	I12201	กฟส.เลาขวัญ	1	1	-	1	-	-	3
39	I13101	กฟอ.เดิมบางนางบวช	2	1	-	-	-	-	3
40	I13201	กฟส.ด่านช้าง	5	3	1	1	-	3	13
41	I13301	กฟส.หนองหญ้าไซ	5	-	-	-	-	-	5
42	I14101	กฟอ.บางเลน	6	1	-	1	-	1	9
43	I14102	กฟย.บางหลวง	3	1	-	-	-	-	4
44	I15101	กฟอ.ท่ามะกา	2	2	-	-	-	-	4
45	I15201	กฟส.ท่าเรือ	4	1	1	-	1	-	7
46	I16101	กฟจ.สมุทรสาคร2(บ้านแพ้ว)	5	3	1	-	-	-	9
47	I16102	กฟย.คลองตัน	-	-	-	-	-	-	-
48	กฟภ.3		-	-	-	-	-	-	-
49	- ฝวบ.		-	-	-	-	-	-	-
50	- ฝปป.		-	-	-	-	-	-	-
51	- ฝบพ.		-	-	-	-	-	-	-
ผลรวมทั้งหมด			172	76	32	28	10	28	346

สถานะเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)			
รอดำเนินการ	ดำเนินการ	ปิด	ยกเลิก
-	-	11	2
-	-	-	-
-	-	11	-
-	-	3	1
-	-	5	1
-	-	3	1
-	-	5	-
-	-	7	1
-	-	13	1
-	3	3	-
-	-	7	2
-	-	3	1
-	-	3	-
-	-	13	1
-	-	5	-
-	-	9	3
-	-	4	-
-	-	4	2
-	-	7	1
-	-	9	1
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	3	343	50

การตอบสนองเรื่องร้องเรียน			
ภายใน 30 วัน (เรื่อง)	ร้อยละ ร้อยละ	เกินกำหนด 30 วัน	ยังไม่ครบกำหนด 30 วัน
11	100.0%	-	-
-	100.0%	-	-
11	100.0%	-	-
3	100.0%	-	-
5	100.0%	-	-
3	100.0%	-	-
5	100.0%	-	-
7	100.0%	-	-
13	100.0%	-	-
3	100.0%	-	3
7	100.0%	-	-
3	100.0%	-	-
3	100.0%	-	-
13	100.0%	-	-
5	100.0%	-	-
9	100.0%	-	-
4	100.0%	-	-
7	100.0%	-	-
9	100.0%	-	-
-	100.0%	-	-
-	100.0%	-	-
-	100.0%	-	-
-	100.0%	-	-
342	99.7%	1	3

หมายเหตุ ไม่รวมสถานะ "ยกเลิก"

สรุป เรื่องร้องเรียน จากระบบการจัดการข้อร้องเรียน ในพื้นที่ กฟภ.3 จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

สถาบันพระปกเกล้า ม.ค.-ธ.ค. 2559

[illegible]

สรุป เรื่องร้องเรียน จากระบบการจัดการข้อร้องเรียน ในพื้นที่ กฟภ.3 จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
สถานะสะสม ม.ค.-ธ.ค. 2559

ลำดับ	การไฟฟ้า		ช่องทางการร้องเรียน (เรื่อง)													
			Call Center	ผวก./สำนักงาน ก 1-ก4	ส่งผ่านหน่วยงานอื่นๆ	www.pea.co.th	ตู้ ปณ. 150	สื่อมวลชน	สปน./สคจ.	ศูนย์ดำรงธรรม	สำนักงาน หน่วยงาน / การไฟฟ้าเขต	สื่อสังคมออนไลน์	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	PEA Mobile	อื่นๆ/ไม่ระบุ	ผลรวมทั้งหมด
27	I07101	กฟอ.อุททอง	4	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11
28	I07102	กฟย.สวนแตง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
29	I07201	กฟส.สองพี่น้อง	3	-	-	6	-	-	1	-	1	-	-	-	-	11
30	I07202	กฟย.ทุ่งคอก	-	-	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	3
31	I08101	กฟอ.กระทุ่มแบน	4	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	5
32	I09101	กฟภ.อ้อมน้อย	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
33	I10101	กฟอ.กำแพงแสน	4	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5
34	I11101	กฟอ.นครชัยศรี	4	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	1	-	7
35	I11201	กฟส.พุทธมณฑล	5	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-	1	-	13
36	I12101	กฟอ.บ่อพลอย	2	-	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
37	I12102	กฟย.หนองปรือ	3	-	-	3	-	-	1	-	-	-	-	-	-	7
38	I12201	กฟส.เลาขวัญ	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
39	I13101	กฟอ.เดิมบางนางบวช	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
40	I13201	กฟส.ด่านช้าง	5	-	-	4	-	-	-	-	3	-	-	1	-	13
41	I13301	กฟส.หนองหญ้าไซ	-	-	2	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-	5
42	I14101	กฟอ.บางเลน	5	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	1	-	9
43	I14102	กฟย.บางหลวง	2	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	4
44	I15101	กฟอ.ท่ามะกา	1	-	-	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	4
45	I15201	กฟส.ท่าเรือ	2	-	-	3	-	-	1	-	-	-	-	1	-	7
46	I16101	กฟจ.สมุทรสาคร2(บ้านแพ้ว)	4	-	-	4	-	-	-	-	-	1	-	-	-	9
47	I16102	กฟย.คลองตัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
48	กฟภ.3		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
49	- ผวบ.		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
50	- ผปบ.		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
51	- ผบพ.		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ผลรวมทั้งหมด			147	3	11	119	-	-	23	13	16	1	-	13	-	346
คิดเป็น (ร้อยละ)			42.5%	0.9%	3.2%	34.4%	-	-	6.6%	3.8%	4.6%	0.3%	-	3.8%	-	100.0%

สรุป เรื่องแนะนำจากระบบการจัดการข้อร้องเรียน ในพื้นที่ กฟภ.3 จำแนกตามประเภทเรื่องแนะนำ

สถานะสะสม ม.ค.-ธ.ค. 2559

ลำดับ	การไฟฟ้า		ประเภทเรื่องแนะนำ (เรื่อง)							ผลรวมทั้งหมด
			คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การอุทกจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า	อื่นๆ	
1	I01101	กฟจ.นครปฐม	11	5	2	2	-	-	3	23
2	I01201	กฟส.ดอนตูม	-	1	1	-	-	-	-	2
3	I02101	กฟจ.สุพรรณบุรี	2	3	2	1	-	-	-	8
4	I02201	กฟส.บางปลาม้า	3	-	-	-	-	-	-	3
5	I02202	กฟย.มะขามล้ม	-	-	-	-	-	-	-	-
6	I02301	กฟส.ดอนเจดีย์	-	-	-	-	-	-	-	-
7	I02401	กฟส.ศรีประจันต์	1	1	-	-	-	-	-	2
8	I02501	กฟส.สามชุก	3	-	-	1	-	-	-	4
9	I03101	กฟจ.กาญจนบุรี	2	2	1	4	1	-	-	10
10	I03201	กฟส.ท่าม่วง	6	4	-	-	-	-	-	10
11	I03203	กฟย.ตลาดสำโรง	4	-	1	-	-	-	-	5
12	I03301	กฟส.พนมทวน	1	-	-	-	1	-	-	2
13	I03305	กฟย.ห้วยกระเจา	1	-	-	-	-	-	-	1
14	I03401	กฟส.ไทรโยค	3	2	-	-	-	-	-	5
15	I03501	กฟส.ทองผาภูมิ	3	1	-	-	-	-	-	4
16	I03502	กฟย.สังขละบุรี	-	-	-	-	-	-	-	-
17	I03701	กฟส.ด่านมะขามเตี้ย	4	2	-	-	-	-	-	6
18	I03801	กฟส.ลาดหญ้า	2	-	-	1	-	-	-	3
19	I03802	กฟย.ศรีสวัสดิ์	-	-	-	-	-	-	-	-
20	I03803	กฟย.ท่ากระดาน	-	-	-	-	-	-	-	-
21	I04101	กฟจ.สมุทรสาคร	9	4	3	3	-	1	2	22
22	I04301	กฟส.โคกขาม	3	5	4	-	-	-	-	12
23	I05101	กฟอ.สามพราน	-	3	2	3	-	-	-	8
24	I06101	กฟอ.บ้านโป่ง	6	1	4	3	1	-	1	16
25	I06102	กฟย.หนองปลาหมอ	-	1	-	1	-	-	1	3
26	I06103	กฟย.กรับใหญ่	1	1	-	-	-	-	-	2

สถานะเรื่องแนะนำ (เรื่อง)			
รอดำเนินการ	ดำเนินการ	ปิด	ยกเลิก
-	-	23	1
-	-	2	-
-	-	8	-
-	-	3	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	2	-
-	-	4	-
-	1	9	-
-	-	10	-
-	-	5	-
-	-	2	-
-	-	1	-
-	-	5	-
-	-	4	-
-	-	-	-
-	-	6	-
-	-	3	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	22	-
-	-	12	-
-	-	8	-
-	-	16	-
-	-	3	-
-	-	2	-

สรุป เรื่องแนะนำจากระบบการจัดการข้อร้องเรียน ในพื้นที่ กฟภ.3 จำแนกตามประเภทเรื่องแนะนำ

สถานะสะสม ม.ค.-ธ.ค. 2559

ลำดับ	การไฟฟ้า		ประเภทเรื่องแนะนำ (เรื่อง)							
			คุณภาพไฟฟ้า	การให้บริการ	การจัดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	พฤติกรรมพนักงาน	การถูกงดจ่ายไฟฟ้า	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า	อื่นๆ	ผลรวมทั้งหมด
27	I07101	กฟอ.อุททอง	5	1	1	2	-	-	-	9
28	I07102	กฟย.สวนแตง	1	-	-	-	-	-	-	1
29	I07201	กฟส.สองพี่น้อง	2	-	-	-	-	-	-	2
30	I07202	กฟย.ทุ่งคอก	-	-	-	-	-	-	-	-
31	I08101	กฟอ.กระทุ่มแบน	1	2	1	1	-	-	-	5
32	I09101	กฟภ.อ้อมน้อย	1	2	1	3	1	-	-	8
33	I10101	กฟอ.กำแพงแสน	5	-	-	-	-	-	-	5
34	I11101	กฟอ.นครชัยศรี	3	4	2	4	-	-	4	17
35	I11201	กฟส.พุทธมณฑล	2	-	4	1	2	-	1	10
36	I12101	กฟอ.บ่อพลอย	3	-	-	2	-	-	-	5
37	I12102	กฟย.หนองปรือ	2	1	-	-	-	-	-	3
38	I12201	กฟส.เลาขวัญ	1	-	-	1	-	-	-	2
39	I13101	กฟอ.เดิมบางนางบวช	-	-	-	-	1	-	1	2
40	I13201	กฟส.ด่านช้าง	14	-	-	-	1	-	-	15
41	I13301	กฟส.หนองหญ้าไซ	-	-	-	-	-	-	-	-
42	I14101	กฟอ.บางเลน	4	-	-	1	-	-	-	5
43	I14102	กฟย.บางหลวง	2	-	-	-	-	-	-	2
44	I15101	กฟอ.ท่ามะกา	1	3	-	-	-	-	1	5
45	I15201	กฟส.ท่าเรือ	1	1	-	1	-	-	1	4
46	I16101	กฟจ.สมุทรสาคร2(บ้านแพ้ว)	2	-	-	1	-	-	1	4
47	I16102	กฟย.คลองตัน	-	-	-	-	-	-	-	-
ผลรวมทั้งหมด			115	50	29	36	8	1	16	255
คิดเป็น (ร้อยละ)			45.1%	19.6%	11.4%	14.1%	3.1%	0.4%	6.3%	100.0%

สถานะเรื่องแนะนำ (เรื่อง)			
รอดำเนินการ	ดำเนินการ	ปิด	ยกเลิก
-	-	9	-
-	-	1	-
-	-	2	-
-	-	-	-
-	-	5	-
-	-	8	-
-	-	5	-
-	-	17	-
-	-	10	-
-	-	5	1
-	-	3	-
-	-	2	-
-	-	2	-
-	-	15	-
-	-	-	-
-	-	5	-
-	-	2	-
-	-	5	-
-	-	4	-
-	-	4	-
-	-	-	-
-	1	254	2

หมายเหตุ ไม่รวมสถานะ "ยกเลิก"

สรุป เรื่องแจ้งเบาะแสและร้องขอ จากระบบการจัดการข้อร้องเรียน ในพื้นที่ กฟภ.3 จำแนกตามประเภทเรื่องแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องขอ

สถานะสะสม ม.ค.-ธ.ค. 2559

ลำดับ	การไฟฟ้า		ประเภทเรื่องแจ้งเบาะแส (เรื่อง)				สถานะเรื่องแจ้งเบาะแส (เรื่อง)			
			การละเมิดการใช้ไฟฟ้า	การลักขโมย	อื่นๆ	ผลรวมทั้งหมด	รอดำเนินการ	ดำเนินการ	ปิด	ยกเลิก
1	I01101	กฟจ.นครปฐม	19	-	-	19	-	-	19	1
2	I01201	กฟส.ดอนตูม	-	-	-	-	-	-	-	-
3	I02101	กฟจ.สุพรรณบุรี	3	-	-	3	-	-	3	-
4	I02201	กฟส.บางปลาม้า	1	-	-	1	1	-	-	-
5	I02202	กฟย.มะขามล้ม	-	-	-	-	-	-	-	-
6	I02301	กฟส.ดอนเจดีย์	-	-	-	-	-	-	-	-
7	I02401	กฟส.ศรีประจันต์	-	-	-	-	-	-	-	-
8	I02501	กฟส.สามชุก	-	-	-	-	-	-	-	-
9	I03101	กฟจ.กาญจนบุรี	4	-	-	4	-	-	4	-
10	I03201	กฟส.ท่าม่วง	2	1	-	3	-	-	3	-
11	I03203	กฟย.ตลาดสำโรง	-	-	-	-	-	-	-	-
12	I03301	กฟส.พนมทวน	-	-	-	-	-	-	-	-
13	I03305	กฟย.ห้วยกระเจา	-	-	-	-	-	-	-	-
14	I03401	กฟส.ไทรโยค	-	-	-	-	-	-	-	-
15	I03501	กฟส.ทองผาภูมิ	-	-	1	1	-	-	1	-
16	I03502	กฟย.สังขละบุรี	-	-	-	-	-	-	-	-
17	I03701	กฟส.ด่านมะขามเตี้ย	4	-	-	4	-	-	4	-
18	I03801	กฟส.ลาดหญ้า	-	-	-	-	-	-	-	-
19	I03802	กฟย.ศรีสวัสดิ์	-	-	-	-	-	-	-	-
20	I03803	กฟย.ท่ากระดาน	-	-	-	-	-	-	-	-
21	I04101	กฟจ.สมุทรสาคร	7	1	1	9	-	-	9	1
22	I04301	กฟส.โคกขาม	5	1	-	6	-	-	6	-
23	I05101	กฟอ.สามพราน	5	-	-	5	-	-	5	-
24	I06101	กฟอ.บ้านโป่ง	4	-	3	7	-	-	7	-
25	I06102	กฟย.หนองปลาหมอ	-	-	-	-	-	-	-	-
26	I06103	กฟย.กรับใหญ่	-	-	-	-	-	-	-	-

ประเภทเรื่องร้องขอ (เรื่อง)			สถานะเรื่องร้องขอ (เรื่อง)			
ไม่มีไฟฟ้าใช้ขอสนับสนุนงบประมาณขยายเขต	อื่นๆ	ผลรวมทั้งหมด	รอดำเนินการ	ดำเนินการ	ปิด	ยกเลิก
-	-	-	-	-	-	-
1	-	1	-	-	1	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
2	1	3	-	1	2	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
2	-	2	-	-	2	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	1	1	-	-	1	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	1	1	-	-	1	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-

สรุป เรื่องแจ้งเบาะแสและร้องขอ จากระบบการจัดการข้อร้องเรียน ในพื้นที่ กฟภ.3 จำแนกตามประเภทเรื่องแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องขอ

สถานะสะสม ม.ค.-ธ.ค. 2559

ลำดับ	การไฟฟ้า		ประเภทเรื่องแจ้งเบาะแส (เรื่อง)				สถานะเรื่องแจ้งเบาะแส (เรื่อง)			
			การละเมิดการใช้ไฟฟ้า	การลักขโมย	อื่นๆ	ผลรวมทั้งหมด	รอดำเนินการ	ดำเนินการ	ปิด	ยกเลิก
27	I07101	กฟอ.อุททอง	1	-	-	1	-	-	1	1
28	I07102	กฟย.สวนแตง	-	-	-	-	-	-	-	-
29	I07201	กฟส.สองพี่น้อง	1	-	-	1	-	-	1	-
30	I07202	กฟย.ทุ่งคอก	-	-	-	-	-	-	-	-
31	I08101	กฟอ.กระทุ่มแบน	5	-	-	5	-	-	5	-
32	I09101	กฟภ.อ้อมน้อย	5	-	-	5	-	-	5	-
33	I10101	กฟอ.กำแพงแสน	9	1	-	10	-	1	9	2
34	I11101	กฟอ.นครชัยศรี	-	-	-	-	-	-	-	-
35	I11201	กฟส.พุทธมณฑล	2	-	-	2	-	-	2	-
36	I12101	กฟอ.บ่อพลอย	-	-	-	-	-	-	-	-
37	I12102	กฟย.หนองปรือ	-	-	-	-	-	-	-	-
38	I12201	กฟส.เลาขวัญ	1	-	-	1	-	-	1	-
39	I13101	กฟอ.เดิมบางนางบวช	-	-	-	-	-	-	-	-
40	I13201	กฟส.ด่านช้าง	3	-	-	3	-	-	3	-
41	I13301	กฟส.หนองหญ้าไซ	-	-	-	-	-	-	-	-
42	I14101	กฟอ.บางเลน	-	-	-	-	-	-	-	-
43	I14102	กฟย.บางหลวง	-	-	-	-	-	-	-	-
44	I15101	กฟอ.ท่ามะกา	1	-	1	2	-	-	2	-
45	I15201	กฟส.ท่าเรือ	1	-	-	1	-	-	1	-
46	I16101	กฟจ.สมุทรสาคร2(บ้านแพ้ว)	5	-	-	5	-	-	5	-
47	I16102	กฟย.คลองตัน	2	-	-	2	-	-	2	-
ผลรวมทั้งหมด			90	4	6	100	1	1	98	5

หมายเหตุ ไม่รวมสถานะ "ยกเลิก"

ประเภทเรื่องร้องขอ (เรื่อง)			สถานะเรื่องร้องขอ (เรื่อง)			
ไม่มีไฟฟ้าใช้ขอสนับสนุนงบประมาณขยายเขต	อื่นๆ	ผลรวมทั้งหมด	รอดำเนินการ	ดำเนินการ	ปิด	ยกเลิก
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
3	1	4	-	1	3	-
-	-	-	-	-	-	-
1	-	1	-	-	1	-
-	-	-	-	-	-	-
1	-	1	-	-	1	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-
1	-	1	-	-	1	-
-	-	-	-	-	-	-
11	4	15	-	2	13	-

สรุป เรื่องขึ้นชม จากระบบการจัดการข้อร้องเรียน ในพื้นที่ กฟภ.3 จำแนกตามประเภทเรื่องขึ้นชม

สถานะสะสม ม.ค.-ธ.ค. 2559

ลำดับ	การไฟฟ้า		ประเภทเรื่องขึ้นชม (เรื่อง)						
			สำนักงาน การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค	เจ้าหน้าที่ หน่วย แก้ไขไฟฟ้า	เจ้าหน้าที่ ใน สำนักงาน	พนักงาน ศูนย์บริการ ข้อมูลผู้ใช้ ไฟฟ้า	ศูนย์บริการ ข้อมูลผู้ใช้ ไฟฟ้า	อื่นๆ	ผลรวม ทั้งหมด
1	I01101	กฟจ.นครปฐม	-	3	-	1	-	-	4
2	I01201	กฟส.ดอนตูม	-	-	-	-	-	-	-
3	I02101	กฟจ.สุพรรณบุรี	-	1	1	-	-	-	2
4	I02201	กฟส.บางปลาม้า	-	-	-	-	-	-	-
5	I02202	กฟย.มะขามล้ม	-	-	-	-	-	-	-
6	I02301	กฟส.ดอนเจดีย์	-	1	-	-	-	-	1
7	I02401	กฟส.ศรีประจันต์	-	-	-	-	-	-	-
8	I02501	กฟส.สามชุก	-	-	-	-	-	-	-
9	I03101	กฟจ.กาญจนบุรี	1	1	-	-	-	1	3
10	I03201	กฟส.ท่าม่วง	1	-	1	-	-	-	2
11	I03203	กฟย.ตลาดสำโรง	-	-	-	-	-	-	-
12	I03301	กฟส.พนมทวน	-	-	-	-	-	-	-
13	I03305	กฟย.ห้วยกระเจา	-	-	-	-	-	-	-
14	I03401	กฟส.ไทรโยค	-	-	-	-	-	-	-
15	I03501	กฟส.ทองผาภูมิ	-	-	-	-	-	-	-
16	I03502	กฟย.สังขละบุรี	-	-	-	-	-	-	-
17	I03701	กฟส.ด่านมะขามเตี้ย	-	-	-	-	-	-	-
18	I03801	กฟส.ลาดหญ้า	-	-	-	-	-	-	-
19	I03802	กฟย.ศรีสวัสดิ์	-	-	-	-	-	-	-
20	I03803	กฟย.ท่ากระดาน	-	-	-	-	-	-	-
21	I04101	กฟจ.สมุทรสาคร	-	-	1	-	-	-	1
22	I04301	กฟส.โคกขาม	-	-	-	-	-	-	-
23	I05101	กฟอ.สามพราน	-	-	-	-	-	-	-
24	I06101	กฟอ.บ้านโป่ง	-	2	-	-	-	-	2
25	I06102	กฟย.หนองปลาหมอ	-	-	-	-	-	-	-
26	I06103	กฟย.กรับใหญ่	-	-	-	-	-	-	-

สถานะขึ้นชม (เรื่อง)			
รอ ดำเนินการ	ดำเนินการ	ปิด	ยกเลิก
-	1	3	1
-	-	-	-
-	-	2	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	1	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	3	-
-	-	2	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	1	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	2	-
-	-	-	-
-	-	-	-

สรุป เรื่องขึ้นชมจากระบบการจัดการข้อร้องเรียนในพื้นที่ กฟภ.3 จำแนกตามประเภทเรื่องขึ้นชม

สถานะสะสม ม.ค.-ธ.ค. 2559

ลำดับ	การไฟฟ้า		ประเภทเรื่องขึ้นชม (เรื่อง)						
			สำนักงาน การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค	เจ้าหน้าที่ หน่วย แก้ไขไฟฟ้า	เจ้าหน้าที่ ใน สำนักงาน	พนักงาน ศูนย์บริการ ข้อมูลผู้ใช้ ไฟฟ้า	ศูนย์บริการ ข้อมูลผู้ใช้ ไฟฟ้า	อื่นๆ	ผลรวม ทั้งหมด
27	I07101	กฟอ.อุททอง	-	3	-	-	-	-	3
28	I07102	กฟย.สวนแตง	-	-	-	-	-	-	-
29	I07201	กฟส.สองพี่น้อง	-	-	-	-	-	-	-
30	I07202	กฟย.ทุ่งคอก	-	-	-	-	-	-	-
31	I08101	กฟอ.กระทุ่มแบน	-	-	-	-	-	-	-
32	I09101	กฟภ.อ้อมน้อย	-	-	-	-	-	-	-
33	I10101	กฟอ.กำแพงแสน	-	-	-	-	-	-	-
34	I11101	กฟอ.นครชัยศรี	-	1	-	-	-	-	1
35	I11201	กฟส.พุทธมณฑล	-	-	-	-	-	-	-
36	I12101	กฟอ.บ่อพลอย	-	-	-	-	-	-	-
37	I12102	กฟย.หนองปรือ	-	-	-	-	-	-	-
38	I12201	กฟส.เลาขวัญ	-	-	-	-	-	-	-
39	I13101	กฟอ.เดิมบางนางบวช	-	-	-	-	-	-	-
40	I13201	กฟส.ด่านช้าง	-	-	-	-	-	-	-
41	I13301	กฟส.หนองหญ้าไซ	-	-	1	-	-	-	1
42	I14101	กฟอ.บางเลน	-	-	-	-	-	-	-
43	I14102	กฟย.บางหลวง	-	-	-	-	-	-	-
44	I15101	กฟอ.ท่ามะกา	-	-	-	-	-	-	-
45	I15201	กฟส.ท่าเรือ	-	-	-	-	-	-	-
46	I16101	กฟจ.สมุทรสาคร2(บ้านแพ้ว)	-	1	-	-	-	-	1
47	I16102	กฟย.คลองตัน	-	-	-	-	-	-	-
ผลรวมทั้งหมด			2	13	4	1	-	1	21

หมายเหตุ ไม่รวมสถานะ "ยกเลิก"

สถานะขึ้นชม (เรื่อง)			
รอ ดำเนินการ	ดำเนินการ	ปิด	ยกเลิก
-	-	3	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	1	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	1	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	1	-
-	-	-	-
-	1	20	1