



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.(ต.3)

ถึง กฟต.3

เลขที่

วันที่

เรื่อง รายงานสถานะเรื่องร้องเรียน , แนะนำ , แจ้งเบาะแส ของ กฟต.3 ประจำเดือน มีนาคม 2560
(1 มกราคม – 31 มีนาคม 2560)

เรียน อช.ต.3 ผ่าน อฟ.วบ.(ต.3)

กบล.(ต.3) ขอสรุปรายงานผลสถานะเรื่องร้องเรียน , แนะนำ , แจ้งเบาะแส ของ กฟต.3 ประจำเดือน มีนาคม 2560 (1 มกราคม – 31 มีนาคม 2560) ตามโปรแกรมระบบร้องเรียน e-One มีรายละเอียด ดังนี้

1. สรุปรายงานผลประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ กฟฟ.ชั้น 1,2,3 และ กฟส.ในสังกัด ได้ดำเนินการปิดเรื่องร้องเรียนตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 30 วัน) , กำลังดำเนินการ และรอดำเนินการ ตามตาราง ดังนี้

ที่	สฟต.3 กฟฟ.ชั้น 1-3 (รวม กฟส. ในสังกัด)	จำนวน ทั้งหมด (งาน)	ปิดแล้ว (งาน)	รอ ดำเนินการ (งาน)	กำลัง ดำเนินการ (งาน)	ปิดภายใน กำหนด 30 วัน (งาน)	การปิดงาน (%)
1	กฟอ.หาดใหญ่	51	47	0	4	45	92.16
2	กฟจ.สงขลา	14	8	2	4	7	57.14
3	กฟจ.ยะลา	13	11	1	1	11	84.62
4	กฟอ.จันทบุรี	11	11	0	0	10	100.00
5	กฟจ.นราธิวาส	11	8	2	1	8	72.73
6	กฟจ.สตูล	7	7	0	0	6	100.00
7	กฟจ.พัทลุง	7	7	0	0	7	100.00
8	กฟจ.ปัตตานี	6	6	0	0	6	100.00
9	กฟอ.เบตง	4	2	0	2	2	0.00
10	สฟต.3	3	3	0	0	3	100.00
11	กฟอ.สุโขทัย-โก-ลก	2	1	0	1	1	50.00
12	กฟอ.สายบุรี	2	1	0	1	1	50.00
13	กฟอ.สะเดา	2	2	0	0	2	0.00
14	กฟอ.ระโนด	0	0	0	0	0	0.00
รวม		133	114	5	14	109	85.71

2. มีเรื่องร้องเรียน , แนะนำ ที่รอดำเนินการ จำนวน 5 เรื่อง ได้แก่ กฟจ.ยะลา , สงขลา , กฟย.อ.ยิ่งอ , บาเจาะ ตามเอกสารแนบ 1

3. มีเรื่องร้องเรียน, แนะนำ, ร้องขอ ที่กำลังดำเนินการ จำนวน 14 เรื่อง ได้แก่ กฟจ. ยะลา, สงขลา, กฟอ.หาดใหญ่, เบตง, สายบุรี, กฟส.อ.รัตนภูมิ, ตากใบ, กฟย.อ.แว้ง ตามเอกสารแนบ 2

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

25 3 per. 60.

(นายเมธี อินทร์พวงค์)
อก.บส.(ต.๓)

อผ.ทุกฝ่าย
ที่ ต.3-กบล.(ลส.)- ๕๒๘/๒๕๖๐
เรียน ผจก.กฟฟ.ชั้น 1-3
ผจก.กฟส.

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป สละในรต.
เจ้ารัตนตรองด้วยชื่อไว้เช่น ตามกำหนดเดิม.

(นายสัมฤทธิ์ โชติพันธ์)
อ.ว.บ.ต.๓ ปฏิบัติงานแทน
อ.บ.ต.๓
๕ เม.ย. ๒๕๖๐

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2560
ระหว่างวันที่ _____ ถึง วันที่ _____
กลุ่ม ทั้งหมด ประเภท
ช่องทาง ทั้งหมด

ลำดับ	คำร้อง ส่งถึง กฟผ.	เลขที่ คำร้อง	วันที่คำร้อง ส่งถึง กฟผ.	กลุ่ม	ประเภท คำร้อง	รายละเอียด	ผลการดำเนินการ	จำนวนวัน
1	L01101 กฟผ.สงขลา	I-60001395	31/3/2560	ร้องเรียน	การถูกงดจ่าย ไฟฟ้า	ผู้ร้องแจ้งว่า มีค่าไฟฟ้าผิดปกติ และถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า (ตามเอกสารแนบ)	รอดำเนินการ	3
2	L04101 กฟผ.สงขลา	I-60001359	29/3/2560	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	58 ม. 1 ต.นาทวี อ.นาทวี จ.สงขลา	รอดำเนินการ	5
3	L04101 กฟผ.สงขลา	C-11046363	25/3/2560	แนะนำ	พฤติกรรม พนักงาน	แนะนำ กฟผ.สงขลา เรื่อง เจ้าหน้าที่ไม่เต็มให้บริการ ถูกคำ แจ้งว่าได้โทรเข้าไปสอบถามไฟฟ้าดับที่ กฟผ.สงขลา เมื่อวันที่ 25/03/60 เวลา 00:45 เบอร์ที่ติดต่อ 074330139 จำนวน 3 ครั้ง มีเจ้าหน้าที่สาย แล้วตัดสาย ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่ พอใจในการให้บริการครั้งนี้ / คุณ จีรพจน์ เรสกุล หมายเลข โทรศัพท์0951096161/0866963111	รอดำเนินการ	10
4	L02105 กฟอ.ยี่งอ	I-60001194	23/3/2560	ร้องเรียน	การให้บริการ	ไม่มาติดตั้งมิเตอร์3เฟส(มิเตอร์เดิมชำรุด) ด้วยกฟอ.ยี่งอให้ มีสียัดดำเนินการซ่อมแซมระบบสายไฟ ทางมีสียัดจึง ดำเนินการตามคำแนะนำของ จนท.ไฟฟ้าทุกขั้นตอน แต่ทาก กฟอ.ยี่งอ ยังไม่มาดำเนินการติดตั้งมิเตอร์สักที พอไป สอบถามก็มักจะบอกว่าต้องรอคนนั้นก่อนคนก่อนเรื่องนี้ เป็นเวลานานหลายเดือนแล้วที่ชาวบ้านต้องทนโดยเฉพาะตอนนี้ อากาศร้อน แอร์ก็เปิดใช้ไม่ได้ ประชาชนไม่ได้รับความ สะดวกในการประกอบพิธีทางศาสนา จึงขอให้ทางกฟอ.รีบ ดำเนินการด้วยครับ ขอขอบคุณครับ	รอดำเนินการ	6
5	L02102 กฟอ.บาเจาะ	I-60001177	23/3/2560	ร้องเรียน	การจดหน่วย/ แจ้งค่าไฟฟ้า	ได้รับใบแจ้งให้ชำระเงินค่าเช่า เกลินกำหนดชำระเงิน ในเขตหมู่ 1 ต.ปะตูกาตามะ อ.บาเจาะ จ.นราธิวาส ทำให้ไม่ สามารถชำระหนี้ผ่านจุดรับชำระเงินได้	รอดำเนินการ	6

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2560

ระหว่างวันที่

=

ถึง วันที่

=

กลุ่ม

ทั้งหมด

ประเภท

ทั้งหมด

ช่องทาง

ทั้งหมด

ลำดับ	คำร้อง ส่งถึง กฟผ.	เลขที่ คำร้อง	วันที่คำร้อง ส่งถึง กฟผ.	วันที่รับ คำร้อง	กลุ่ม	ประเภท คำร้อง	รายละเอียด	ผลการ ดำเนินการ	จำนวน วัน
1	L01101 กฟผ.ยะลา	I-60001369	30/3/2560	30/3/2560	ร้องเรียน	การถูกงดจ่าย ไฟฟ้า	ผู้ไฟฟ้าแจ้งว่า ได้ใช้ติดตั้งกับกรงไฟฟ้า เพื่อขอผ่อน จ่ายเงินค่าไฟ จำนวน 4,235.32 บาท โดยขอผ่อนผันขยาย ระยะเวลาในการชำระให้แล้วเสร็จภายใน 3 เดือน เริ่มตั้งแต่ เดือน ก.พ.-เม.ย. ตามสัญญาประนีประนอมยอมความ ลว. 9 กุมภาพันธ์ 2560 ต่อการไฟฟ้า จ.ยะลา ซึ่งได้ชำระไปแล้ว 2 เดือน เมื่อวันที่ 10 มี.ค. 2560 มีเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ ไปตัด ไฟ ก่อนดำเนินการงดจ่ายไฟได้มีการตรวจสอบข้อมูลหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับผลกระทบหลายๆอย่าง	กำลัง ดำเนินการ	4
2	L04101 กฟผ.สงขลา	C-10991287	12/3/2560	13/3/2560	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	แนะนำ กฟผ.สงขลา เรื่อง ไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณบ้านเลขที่ 63/217 ม.10 เป็นร้านแม่ส้ม B+ออนไลน์ ต.เขารูปช้าง อ. เมือง จ.สงขลา ต้องการให้ทาง กฟผ.สงขลา ทำการส่ง หนังสือเพื่อชี้แจงสาเหตุที่ไฟฟ้าดับบ่อยในครั้งนี้ให้ลูกค้า รับทราบด้วยค่ะ//คุณภัตธร ออสร หมายเลขโทรศัพท์ 0807088877	กำลัง ดำเนินการ	22
3	L04101 กฟผ.สงขลา	I-60000965	10/3/2560	13/3/2560	แนะนำ	การจดหน่วย/ แจ้งค่าไฟฟ้า	75/261 อ.สงขลา-นาทวี ต.เขารูปช้าง (อยากรู้ให้ชัดเจนทาง ชำระและข้อมูลประวัติชำระด้วยเพราะสิ่งที่ยกกรูมกกว่า อย่างอื่น	กำลัง ดำเนินการ	22

รายงานรายละเอียดข้อเรียนประจำปี พ.ศ.2560

ระหว่างวันที่
กลุ่ม
ช่องทาง

=
ทั้งหมด
ทั้งหมด

ถึง วันที่
ประเภท
ทั้งหมด

=
ทั้งหมด

ลำดับ	คำร้อง ส่งถึง กฟผ.	เลขที่ คำร้อง	วันที่คำร้อง ส่งถึง กฟผ.	วันที่รับ คำร้อง	กลุ่ม	ประเภท คำร้อง	รายละเอียด	ผลการ ดำเนินการ	จำนวน วัน
4	L04101 กฟจ.สงขลา	C-10955647	2/3/2560	6/3/2560	แนะนำ	พฤติกรรม พนักงาน	แนะนำ กฟจ.สงขลา เรื่อง พนักงานพูดจาไม่สุภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ โดยมีเจ้าหน้าที่รับชำระเงินชื่อ คุณพินนิภา ทองหอม (ผู้หญิง) ให้บริการอยู่ หลังจากทางเจ้าหน้าที่ตรวจสอบยอดเรียบร้อยแล้ว แจ้งให้ลูกค้าชำระทั้ง 2 รอบได้เลย โดยแจ้งเหตุผลว่าเพื่อนไม่ให้เกิดความยุ่งยาก แต่ให้บริการด้วยน้ำเสียงที่ไม่ค่อยเต็มใจให้บริการ และกระแหกเสียงใส่ จึงอยากแนะนำให้ผู้เกี่ยวข้องทำการตรวจสอบและปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้นด้วยครับ//ลูกค้า คุณ ดาริน ลีริรัตน์ หมายเลขติดต่อ 0942655242/0629715992	กำลัง ดำเนินการ	28
5	L04101 กฟจ.สงขลา	C-10869449	3/2/2560	6/2/2560	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	แนะนำ กฟจ.สงขลา เรื่องกระแสไฟฟ้าดับบ่อย ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าบริเวณ ม.2 ต.เขาสูงช้าง อ.เมือง จ.สงขลา เกิดเหตุการณ์ไฟฟ้าดับบ่อย ตั้งแต่เดือนมกราคม 2560 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2560 ไฟฟ้าดับมาแล้วประมาณ 6 ครั้งต่อสัปดาห์ จึงต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น//ลูกค้าคุณสุจารี ขุนนะ หมายเลขโทรศัพท์ 0819906066	กำลัง ดำเนินการ	56
6	L07101 กพอ.หาดใหญ่	I-60001385	30/3/2560	31/3/2560	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	สวัสดิการรับ แจ้งเรื่องไฟตกครับ ไฟจะตกช่วงตอนเย็นของทุกวันเลยครับ ส่งผลกระทบต่ออุปกรณ์ไฟฟ้า บางวันถึงต้องรีบถอดปลั๊กตู้เย็นเลยครับ รบกวนแนใจให้ด่วนนะครับ ขอขอบคุณครับ /ที่อยู่ 62/3 หมู่ 6 ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110	กำลัง ดำเนินการ	3

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2560

ระหว่างวันที่

=

ถึง วันที่

=

กลุ่ม

ทั้งหมด

ประเภท

ทั้งหมด

ช่องทาง

ทั้งหมด

เอกสารแนบ 2
สถานะวันที่ 3 เม.ย. 2560
เวลา 09.30 น.

ลำดับ	คำร้อง ส่งถึง กฟผ.	เลขที่ คำร้อง	วันที่คำร้อง ส่งถึง กฟผ.	วันที่รับ คำร้อง	กลุ่ม	ประเภท คำร้อง	รายละเอียด	ผลการ ดำเนินการ	จำนวน วัน
7	LO7101 กฟผ.หาดใหญ่	C-11042271	24/3/2560	27/3/2560	แนะนำ	การให้บริการ	แนะนำให้ กฟผ.หาดใหญ่ จ.สงขลา เร่งแก้ไขเหตุการณ์ไฟฟ้าดับอย่างเร็วที่สุด ส่วนทีมงานส่งกองส่ง ค.คองหส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ส่งผลกระทบให้ผู้ไฟฟ้าในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อน และที่สำนักงานขนส่งกองส่ง ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้ จึงต้องการให้การไฟฟ้ามีการปรับปรุงเรื่องการแก้ไขกระแสไฟฟ้าให้รวดเร็วกว่านี้ // คุณกนกพร จักพันธ์ หมายเลขติดต่อ 0813482076	กำลัง ดำเนินการ	7
8	LO7101 กฟผ.หาดใหญ่	I-60000958	10/3/2560	10/3/2560	ร้องขอ	อื่นๆ	รบกวนด้วยนะคะ เมื่อวันที่9/3/17 โดนตัดไฟ เนื่องจากไม่ได้จ่ายค่าไฟ พอ10/3/17 ได้ดำเนินการจ่ายค่าไฟตั้งแต่เช้า อยากรทราบว่าทำไมตัดทิ้งใหม่ได้เนี่ย เนื่องจากที่บ้านตอนนี มีผู้ป่วยที่พึ่งออกจากโรงพยาบาล มาอยู่ด้วยเลยอยากใหเจ้าหน้าที่ตัดทิ้งไฟให้ด่วนที่สุด (ติดต่อเจ้าหน้าที่) ไฟฟ้าที่หาดใหญ่นี้เราบอกว่าช่างมี มาตัดทิ้งให้ไม่ได้) รบกวนสอบถามหน่อยคะพอดีคือต้องร้องจริง ถ้ามีคนป่วยมาอยู่ด้วยจะน่าอะไรเลย	กำลัง ดำเนินการ	24
9	LO7301 กฟอ.รัตภูมิ	C-11053464	26/3/2560	27/3/2560	แนะนำ	คุณภาพไฟฟ้า	แนะนำให้ กฟอ.รัตภูมิ จ.สงขลา เรื่อง ไฟฟ้าตกทุกวัน บริเวณบ้านเลขที่ 28/1 ม.7 ซอยเฟื่องฟ้า ต.คูหาใต้ อ.รัตภูมิ จ.สงขลา รบกวนประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย ค่ะ//ลูกค้าคุณ ขวดี เต็มแดน หมายเลขติดต่อ 0892052568/0818637060	กำลัง ดำเนินการ	7
10	LO9101 กฟอ.เบตง	I-60001342	28/3/2560	29/3/2560	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าตก ไม่เพียงพอกับการใช้งาน (แจ้งไฟฟ้ไปหลายครั้งแล้ว แต่ยังไม่ได้รับการแก้ไข)	กำลัง ดำเนินการ	5

รายงานรายละเอียดข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ.2560

ระหว่างวันที่ _____ ถึง วันที่ _____

กลุ่ม _____ ทั้งหมด _____

ช่องทาง _____ ทั้งหมด _____

เอกสารแนบ 2
สถานะวันที่ 3 เม.ย. 2560
เวลา 09.30 น.

ลำดับ	คำร้อง ส่งถึง กฟผ.	เลขที่ คำร้อง	วันที่คำร้อง ส่งถึง กฟผ.	วันที่รับ คำร้อง	กลุ่ม	ประเภท คำร้อง	รายละเอียด	ผลการ ดำเนินการ	จำนวน วัน
11	L09101 กฟผ.เบตง	I-60001017	14/3/2560	14/3/2560	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	เรื่อง ร้องเรียนการนำจ่ายกระแสไฟฟ้า 1.เรื่องไฟฟ้าตก 2.เรื่องการดับไฟฟ้าครั้งละหลายชั่วโมง	กำลัง ดำเนินการ	20
12	L10101 กฟผ.สายบุรี	I-60001033	15/3/2560	17/3/2560	ร้องเรียน	คุณภาพไฟฟ้า	ไฟฟ้าดับบ่อยดับในแต่ละเดือน บางครั้งก็ดับทีละชั่วโมง หนู่ 6 ต.ตะบึง	กำลัง ดำเนินการ	18
13	L02401 กฟผ.ตากใบ	I-60001324	28/3/2560	31/3/2560	ร้องเรียน	การลดหน่วย/ แจ้งค่าไฟฟ้า	เนื่องจากมีข้อสงสัยค่าไฟฟ้าเดือน 2/2560 และ 3/2560 มี ค่าไฟฟ้าที่ต้องชำระต่ำกว่าปกติ ทั้งที่การใช้งานไฟฟ้า ปกติ เทียบเท่ากับเดือน1/2560 ย้อนหลัง อยากรู้ จนนท.การ ไฟฟ้าตรวจสอบและแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้า (คุณสมชาย) โทร. 099-0190999	กำลัง ดำเนินการ	4
14	L08104 กฟผ.แม่วัง	C-11027205	20/3/2560	27/3/2560	แนะนำ	การถูกดักจ่าย ไฟฟ้า	แนะนำ กฟผ.แม่วัง จ.นราธิวาส เรื่องไม่มีเอกสารแจ้งเตือน ก่อนตัดกระแสไฟฟ้า จึงต้องการให้ทาง 1129 แนะนำไปยัง การไฟฟ้าในพื้นที่ว่า ก่อนที่จะมีการตัดกระแสไฟฟ้า เจ้าหน้าที่ควรจะมีการแจ้งเตือนเป็นเอกสารให้ลูกค้าได้รับ ทราบเพื่อให้ลูกค้าได้ทำการชำระค่าไฟฟ้าให้เรียบร้อย เสียก่อน เพื่อป้องกันปัญหาและความเสียหายอื่น ๆ ที่จะ ตามมาเมื่อโดนตัดกระแสไฟฟ้า // คุณ นิรัตน์ นราฤทธิพันธ์ หมายเลขติดต่อกลับ 0806488524	กำลัง ดำเนินการ	7